GROUPE CRÉDIT MUTUEL

INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT AU SERVICE DU CLIENT

LA BANQUE DE DEMAIN

RAPPORT ANNUEL 2016

Crédit Mutuel

RAPPORT ANNUEL 2016

GROUPE CRÉDIT MUTUEL

INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT AU SERVICE DU CLIENT

LA BANQUE DE DEMAIN

Pour tout connaître de nos actions sur le terrain,

AUTREMENT DIT

La newsletter du Crédit Mutuel

www.creditmutuel.com

Crédit Mutuel

SOMMAIRE

LE MOT DU PRÉSIDENT 4

CONSEIL D'ADMINISTRATION 6

PROFIL 8
Un modèle d'entreprise innovant, organisé autour de son réseau

1 Carte d'identité du groupe Crédit Mutuel 10
2 Chiffres-clés 12
3 Perspectives et stratégie : l'interview du directeur général 16
4 L'année 2016 dans le groupe Crédit Mutuel 18
5 Zoom sur l'organisation du groupe 20

RÉSULTATS 22
Un groupe solide et performant

1 2016, de belles performances 24
2 Une forte dynamique commerciale et un soutien actif à l'économie des territoires 26
3 L'activité à la loupe 28

IDENTITÉ 30
Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout !

1 Une confiance mutuelle 32
2 Une organisation non centralisée 34
3 Un fonctionnement participatif et concerté 36

VALEURS 38
Notre engagement par les actes, au plus près des hommes et des territoires

1 Nos valeurs coopératives guident nos actions 40
2 L'engagement social s'inscrit dans nos choix 42
3 La solidarité se traduit dans notre mécénat 44

MÉTIERS 46
Performance et proximité, au service de nos clients

1 La bancassurance pour tous 48
2 La banque de détail, coeur de métier 52
3 L'assurance, 2e métier du groupe 72
4 La banque d'investissement et la gestion d'actifs 74

INNOVATION 80
La technologie au service de l'humain

1 Tous les canaux de la banque à distance 82
2 La mobilité pour tous 84
3 La sécurité, source de la confiance 85
4 L'innovation en tête 86
5 La monétique, expertise et innovation 89

LE MOT DU **PRÉSIDENT** CRÉDIT MUTUEL, **LA BANQUE DE DEMAIN**

Dans un contexte économique inédit de taux négatifs et de courbe de taux quasiment plate, d'accroissement de la pression réglementaire, de concurrence accrue et diversifiée d'acteurs extérieurs à nos métiers et de bouleversements liés au numérique, le Crédit Mutuel s'est attaché en 2016 avec succès, à renforcer son unité dans le respect de la diversité de ses 19 fédérations et 6 caisses fédérales et à répondre à la confiance de ses administrateurs mutualistes, sociétaires et clients. 2016 reflète la confirmation de cette confiance : « Crédit Mutuel » reste la marque bancaire préférée des français. « Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout », c'est avant tout un lien direct avec nos clients-sociétaires, qui nous oblige à l'écoute, au service et à la responsabilité.
Cette proximité forte avec le terrain nous permet de concentrer nos investissements au plus près des besoins et attentes des clients et des territoires, mais aussi de comprendre, avant les autres, les secteurs d'activité qui seront demain directement utiles aux clients-sociétaires.

Le Crédit Mutuel en 2016, c'est la banque la plus solide de France et la 4e plus solide en Europe, au terme des derniers tests de résistance de la Banque centrale européenne de juillet 2016.
Notre notation va dans le même sens : nos *ratings* sont au meilleur niveau des banques françaises et au premier rang des banques européennes. Cette solidité financière reconnue est le fruit de l'engagement de l'ensemble des collaborateurs et élus mutualistes du groupe et c'est un gage de confiance pour tous nos partenaires.
Le Crédit Mutuel en 2016, c'est aussi un groupe riche de ses 2 107 caisses locales, 19 fédérations et 6 caisses fédérales qui concilient autonomie responsable, unité et solidarité. La Confédération Nationale, responsable de la cohérence prudentielle, propriétaire de la marque « Crédit Mutuel » et garante de son usage et chargée de la défense des intérêts collectifs, assure le bon fonctionnement et la cohésion de l'ensemble.

Le Crédit Mutuel en 2016 c'est un modèle fort, celui du mutualisme, dont j'ai la conviction qu'il est une idée résolument moderne. Nous sommes beaucoup plus qu'une banque, à travers la variété des services que nous proposons, grâce à la force de notre organisation adaptée au monde des réseaux parce que nous sommes nous-mêmes un réseau de caisses locales, et parce que nous avons le souci constant d'une innovation technologique mise au service de l'humain, d'éthique, de responsabilité, de déontologie et d'exemplarité dans notre gouvernance.

Continuer d'être la banque de demain, c'est continuer d'allier des valeurs en apparence contradictoires :
• **La performance et la proximité** pour être proches des clients et sociétaires, même à distance, et pour fédérer des groupes régionaux autour des valeurs du mutualisme : subsidiarité, solidarité, solidité, et de notre marque « Crédit Mutuel ». Ce faisant, nous pouvons financer de manière active, responsable et efficace le développement et la vitalité des territoires et répondre aux enjeux économiques et sociétaux de demain ;
• **L'innovation et la responsabilité,** parce que la modernité, c'est combiner technologie et responsabilité pour mettre l'innovation et la technologie au service de l'humain. Notre choix est clair : faire de la caisse locale le centre de la relation physique, téléphonique et numérique avec nos clients. Innovation et emploi, investissement et service, virtuel et réel vont de pair grâce à l'engagement et la compétence de nos salariés.
• **La solidité et la solidarité** enfin pour continuer d'assurer à l'ensemble des fédérations et caisses fédérales le développement équilibré et la sécurité financière qu'elles connaissent aujourd'hui. Dans un monde marqué par la fragmentation et la poursuite de stratégies individuelles, le Crédit Mutuel développe une approche solidaire et soucieuse d'avenir.
La confiance de nos clients et sociétaires, de nos élus mutualistes, de nos salariés, nous engage.
L'unité du groupe Crédit Mutuel, dans le respect de l'autonomie de ses caisses locales, fédérations et caisses régionales, est la réponse appropriée à leurs attentes et notre contribution au développement économique et social.

NICOLAS THÉRY
PRÉSIDENT DE LA CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL

« LA CONFIANCE DE NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS, DE NOS ÉLUS ET DE NOS SALARIÉS NOUS ENGAGE »

Crédit photo : Sophie Dupressoir

CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE LA CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL
AU 30 JUIN 2017

Président

NICOLAS THÉRY
PRÉSIDENT DE LA CONFÉDÉRATION
NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL

Vice-Présidents

GÉRARD CORMORÈCHE,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DU SUD-EST

ANDRÉ HALIPRÉ,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION NORD EUROPE

Administrateurs

CATHERINE BARBAROUX,
ADMINISTRATRICE INDÉPENDANTE

JEAN-LOUIS BOISSON,
VICE-PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION
CENTRE EST EUROPE

GÉRARD BONTOUX,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION MIDI-ATLANTIQUE

ÉRIC CHARPENTIER,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA FÉDÉRATION NORD EUROPE

DAMIEN LIEVENS,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DU CENTRE

JEAN-FRANÇOIS JOUFFRAY,
VICE-PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION ILE-DE-FRANCE

ANNE LEITZGEN,
ADMINISTRATRICE INDÉPENDANTE

JEAN-LUC LE PACHE,
DIRECTEUR À LA FÉDÉRATION DE BRETAGNE

DANIEL LEROYER,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION MAINE-ANJOU,
BASSE-NORMANDIE

GÉRARD LINDACHER,
ADMINISTRATEUR DE LA FÉDÉRATION
CENTRE EST EUROPE

ANDRÉ LORIEU,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION OCÉAN

LUCIEN MIARA,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION
DU CRÉDIT MUTUEL MÉDITERRANÉEN

ALAIN TÊTEDOIE,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DE LOIRE-ATLANTIQUE
ET CENTRE-OUEST

Censeurs

JEAN-LOUIS BAZILLE,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DU CRÉDIT MUTUEL
AGRICOLE ET RURAL

HERVÉ BROCHARD,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DE NORMANDIE

LUC CORTOT,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA FÉDÉRATION OCÉAN

ROGER DANGUEL,
ADMINISTRATEUR DE LA FÉDÉRATION
CENTRE EST EUROPE

JEAN-LOÏC GAUDIN,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA FÉDÉRATION
DE MAINE-ANJOU, BASSE-NORMANDIE

JEAN-LOUIS GIRODOT,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION ILE-DE-FRANCE

PHILIPPE TUFFREAU,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION D'ANJOU

MAURICE LOIZEAU,
VICE-PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION
DE LOIRE-ATLANTIQUE ET DU CENTRE-OUEST

MICHEL LUCAS,
ANCIEN PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION
CENTRE EST EUROPE

DANIEL ROCIPON,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION SAVOIE-MONT BLANC

DENIS SCHITZ,
VICE-PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION CENTRE EST EUROPE

MICHEL VIEUX,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DAUPHINÉ-VIVARAIS

ALEX WEIMERT,
PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION ANTILLES-GUYANE

Participent également au conseil

PASCAL DURAND,
DIRECTEUR GÉNÉRAL

GILLES LE NOC,
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

GUILLAUME SAUVAIRE,
SECRÉTAIRE DU CONSEIL

PROFIL

UN MODÈLE D'ENTREPRISE INNOVANT, ORGANISÉ AUTOUR DE SON RÉSEAU

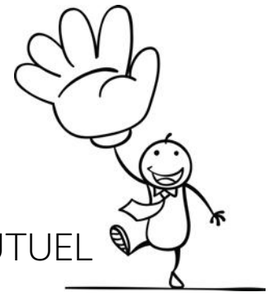
Crédit Mutuel

UN MODÈLE D'ENTREPRISE INNOVANT, ORGANISÉ AUTOUR DE SON RÉSEAU

WWW.CREDITMUTUEL.COM

Bancassureur de premier plan en France, le groupe Crédit Mutuel propose une offre diversifiée de services à une clientèle de particuliers, de professionnels de proximité et entreprises de toutes tailles.
Plus de 82 000 salariés et 24 000 administrateurs mettent leur expertise, leur dynamisme et leur sens de l'écoute au service de près de 31 millions de clients.
Au quotidien, partout dans les territoires, le groupe associe des valeurs que d'autres séparent : performance et proximité, innovation au service de l'humain, solidité et solidarité. Les valeurs d'une banque différente, qui affirme d'année en année la pertinence de son modèle de développement : l'efficacité de la coopération, au service de toutes ses clients et de l'économie.
Son premier objectif est la qualité de la relation et du service. Sa stratégie est celle d'un développement maîtrisé fondé sur la banque de proximité, la bancassurance et l'innovation technologique au service des hommes et des territoires.

L'ENJEU, C'EST LA QUALITÉ DE LA RELATION ET DU SERVICE AU CLIENT



1 CARTE D'IDENTITÉ DU GROUPE CRÉDIT MUTUEL

UN GROUPE MULTISERVICES

Le groupe Crédit Mutuel met à la disposition de ses sociétaires-clients une offre complète et innovante de services diversifiés de banque et d'assurance, mais aussi de téléphonie, télésurveillance, location-vente de voitures et de services immobiliers...

Ses produits et services sont distribués à travers ses deux principales enseignes : Crédit Mutuel et CIC, complétées par celles de Targobank et Cofidis. L'ensemble de ce réseau est constitué de près de 6 000 points de vente en France et en Europe.

UN GROUPE SOLIDE

La force du Crédit Mutuel repose sur la combinaison de plusieurs facteurs : une organisation coopérative et mutualiste, une politique de diversification de produits et services, une décentralisation des réseaux, permettant des services de proximité, une marque forte et reconnue, une présence croissante à l'international et enfin des salariés experts régulièrement formés.

Riches de ces spécificités, toutes les entités du groupe Crédit Mutuel, regroupées sous le cadre protecteur de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, sa maison commune, agissent pour construire chaque jour la banque de demain.

UNE BANQUE PLUS AGILE ET PERFORMANTE DANS UNE PROXIMITÉ RÉINVENTÉE

En adéquation avec l'évolution des comportements et usages de la clientèle, de nouveaux produits et services voient le jour. Simples, innovants et sécurisés, ils sont accompagnés d'un conseil de qualité et viennent enrichir l'offre dans une proximité réinventée.

L'INNOVATION AU SERVICE DE L'HUMAIN

Le groupe Crédit Mutuel répond aux nouveaux besoins et usages de l'ensemble de ses sociétaires-clients par le meilleur des technologies bancaires dans un cadre hautement sécurisé.
Banque à distance et mobile, téléphonie mobile, télésurveillance résidentielle, offre monétique, services de paiements mobiles contribuent, en appui du réseau physique, à plus de réactivité et à une proximité réinventée au bénéfice des sociétaires-clients.

La formation des collaborateurs au cœur de l'emploi

Attentif à l'emploi et face aux multiples défis à relever, tant technologiques que concurrentiels, la formation des collaborateurs, salariés et élus, est déterminante. Ils sont plus de deux sur trois à bénéficier chaque année d'une formation qualifiante.

UNE ENTREPRISE INNOVANTE PRÉSENTE PARTOUT EN FRANCE ET EN EUROPE

2 CHIFFRES-CLÉS DU GROUPE CRÉDIT MUTUEL

AU 31/12/2016

Crédit Mutuel

UN GROUPE SOLIDE ET PERFORMANT

MEILLEUR GROUPE BANCAIRE FRANÇAIS
pour la 5e fois
(World Finance)

N°1 DU SECTEUR BANQUE AU PODIUM DE LA RELATION CLIENT
pour la 10e fois
(BearingPoint – TNS Sofres)

EN TÊTE DES BANQUES FRANÇAISES
« Best Bank in Western Europe France »
pour la 4e fois (Global Finance)

UN RÉSEAU DENSE ET ENTREPRENANT

5 846
points de vente(1)
(1) dont 5 247 en France.

2 107
caisses locales de Crédit Mutuel

30,7
millions de clients

680 000
entreprises clientes

24 000
élus

81 657
salariés

+73%
des salariés ont reçu au moins une formation en 2016
5 % de la masse salariale

2…

ACTEUR MAJEUR DE LA BANCASSURANCE DE DÉTAIL EN FRANCE

17,1 %
de part de marché
en **crédits bancaires**

15,5 %
de part de marché
en **dépôts**

AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

801,4
milliards d'€
d'**épargne**

358,2
milliards d'€
de **dépôts**

415,1
milliards d'€
de **crédits**

DES ASSURANCES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DE CHACUN

Plus de
14
millions
d'**assurés**

Plus de
38
millions
de **contrats**

L'assurance contribue pour
30 %
au **résultat net**
du groupe

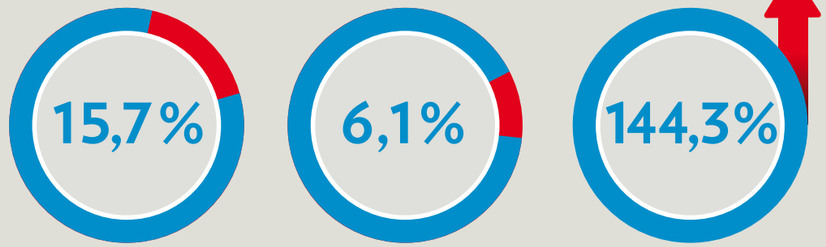
UN SOLIDE BILAN FINANCIER

PNB
16 824
millions d'€

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE
3 253
millions €

UNE STRUCTURE FINANCIÈRE RENFORCÉE
49 540
millions d'€
de capitaux propres
part du groupe

AU MEILLEUR NIVEAU DES BANQUES FRANÇAISES



Ratio Common Equity Tier One

Ratio de levier

Liquidity coverage ratio

TESTS DE RÉSISTANCE 2016, LE CRÉDIT MUTUEL SE CLASSE :

Au **1er**
rang des **banques françaises**

4e
pour la
zone euro

UN ÉMETTEUR DE QUALITÉ

STANDARD & POOR'S	FITCH	MOODY'S
A	A+	Aa3
avec une perspective stable	avec une perspective stable(1)	avec une perspective stable(1)

(1) note attribuée à la BFCM.

PERFORMANCE ET SOLIDITÉ, GAGES DE CONFIANCE

En 2016, le groupe a une nouvelle fois renforcé sa solidité financière. La qualité et la robustesse de ses actifs lui ont permis d'afficher un ratio de solvabilité Common Equity Tier One (CET1) de 15,7 %, au meilleur niveau des banques françaises.
Gage de sécurité pour les sociétaires-clients et d'un développement pérenne, condition des profits et des emplois de demain, cette solidité financière se traduit dans les notations attribuées au groupe.
Noté A par Standard & Poor's avec une perspective stable, Aa3 chez Moody's avec une perspective stable (BFCM) et A+ chez Fitch avec une perspective stable (BFCM), il continue à figurer au meilleur niveau des banques françaises.

3 PERSPECTIVES ET STRATÉGIE DU GROUPE CRÉDIT MUTUEL

L'INTERVIEW
DE PASCAL DURAND,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CNCM

COMMENT DÉCRIRIEZ-VOUS LES GRANDES TENDANCES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES ACTUELLES, EN EUROPE ET DANS LE MONDE ?
La tendance de fond, c'est l'accélération de la diffusion des progrès technologiques. Elle crée de véritables ruptures sur le plan concurrentiel. Elle modifie profondément les sources de création de valeurs dans les entreprises et permet au consommateur de bénéficier de nouveaux services.
Parallèlement, le citoyen demande plus de protection face à des évolutions qu'il ne maîtrise pas et qui remettent en cause ses connaissances. L'enjeu est donc de définir un système économique qui conjugue les bénéfices qu'apporte le progrès technologique tout en assurant une protection à des citoyens désorientés. Sans cela, le retour d'une confiance solide, élément indispensable au retour d'une croissance économique durable sera difficile. Dans ce contexte où l'incertitude domine, il est clair que les banques centrales seront très prudentes dans leur politique de resserrement monétaire et que les taux ne remonteront que doucement.

« QUALITÉ DE SERVICE, DIGITALISATION ET PROXIMITÉ, SONT LES ATOUTS QUE NOS CLIENTS PLÉBISCITENT »

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS MARQUANTS DES RÉSULTATS DE L'EXERCICE 2016 POUR LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL ?
Des résultats qui restent de bonne facture malgré des vents contraires assez forts. Certes, notre marge d'intérêt a baissé du fait de la situation des taux bas, mais cette baisse est en partie compensée par une hausse des commissions de services. Le groupe bénéficie également de la diversification de ses activités au-delà de la banque de détail, notamment dans l'assurance qui a dégagé des résultats satisfaisants.

EN 2016, LA CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL A MODIFIÉ SES STATUTS. POURQUOI CES ÉVOLUTIONS ET EN QUOI CONSISTENT-ELLES ?
La Confédération a répondu aux demandes des superviseurs bancaires ACPR et BCE qui demandaient à ce que le conseil d'administration soit plus resserré avec deux administrateurs indépendants et que la direction générale soit totalement séparée de celle des groupes régionaux. Ces nouveaux statuts satisfont aux exigences des superviseurs tout en préservant l'autonomie des groupes régionaux.

NOUVEAUX COMPORTEMENTS, NOUVEAUX USAGES, NOUVEAUX MÉTIERS, MONTÉE EN PUISSANCE DE LA DIGITALISATION, DE LA MOBILITÉ ET DE LA DÉSINTERMÉDIATION : QUELLES SONT LES RÉPONSES DU GROUPE CRÉDIT MUTUEL À CES BOULEVERSEMENTS ?
Le groupe s'est déjà digitalisé depuis longtemps. Aujourd'hui, la presse fait grand cas des *« fintechs »* mais l'ensemble des banques proposent déjà des solutions numériques extrêmement performantes et le groupe Crédit Mutuel est très en pointe sur ce sujet. La subsidiarité, qui est un élément structurant dans notre groupe, fait qu'en son sein se développent plusieurs approches. C'est la marque que notre modèle favorise l'initiative, gage de succès dans l'économie actuelle. Notre force est que ces initiatives peuvent se développer dans le cadre protecteur de la solidarité.

PLUS PARTICULIÈREMENT, QUEL EST L'AVENIR DE LA BANQUE DE DÉTAIL ET AU-DELÀ, DE LA CAISSE LOCALE ?
La banque de détail doit se repenser dans un monde plus ouvert où ses concurrents ne sont plus seulement les autres banques. Le client est désormais mieux informé et plus libre d'aller ailleurs. La nature de la relation client change donc profondément car elle est susceptible d'être remise en cause plus facilement.
Par ailleurs, le métier du banquier est de permettre le développement de l'économie en prenant à sa charge la gestion de certains risques : crédit, taux, liquidité…
L'avenir de la banque de détail s'inscrit dans sa capacité à prendre en compte ces deux exigences : intégrer les nouvelles technologies à son modèle de distribution et gérer les nouveaux risques pour permettre aux nouvelles formes d'économies de se développer. À cet égard, la caisse locale en tant que coopérative de proximité constitue un formidable atout. En tant que banque de terrain, c'est elle qui connaît le mieux son économie locale et qui est la plus à même de sélectionner les risques.

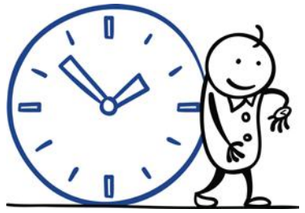
QUELS SONT LES AXES MAJEURS DE DÉVELOPPEMENT DU GROUPE À MOYEN TERME ?
Notre organisation fondée sur la subsidiarité permet au groupe de conduire de nombreux projets de développement. Dans un univers marqué par l'incertitude, détenir un portefeuille de projets est le gage de la réussite du développement à moyen terme. Ceux-ci répondent aux exigences formulées précédemment. Dans la conduite de ces projets, la sécurité sera un enjeu majeur dans un environnement de plus en plus digitalisé.

***« UNE BANQUE QUI APPARTIENT À SES CLIENTS, ÇA CHANGE TOUT »* : EN QUOI LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL SE DÉMARQUE-T-IL AUJOURD'HUI DES AUTRES ACTEURS BANCAIRES ? COMMENT SE MANIFESTE SA DIFFÉRENCE MUTUALISTE ?**
Nous sommes le seul acteur bancaire à être organisé sous la forme d'un réseau de plus de 2 100 coopératives de proximité. Notre enjeu est de mieux fédérer ce réseau et de faire prospérer autour de nos valeurs communes la subsidiarité, la solidarité et la responsabilité.

« L'AVENIR DE LA BANQUE DE DÉTAIL S'INSCRIT DANS SA CAPACITÉ À GÉRER LES NOUVEAUX RISQUES POUR PERMETTRE AUX NOUVELLES FORMES D'ÉCONOMIES DE SE DÉVELOPPER »

PASCAL DURAND
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CNCM.

4 L'ANNÉE 2016 DANS LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL



Janvier 2016

→ **La Chambre syndicale de la Fédération Centre Est Europe porte Nicolas Théry à la présidence de la Fédération, sur proposition de Michel Lucas.** Dans un courrier adressé à l'ensemble du personnel, Nicolas Théry lui a rendu hommage : *« Michel Lucas a été, vous le savez tous, le bâtisseur du Crédit Mutuel que nous connaissons aujourd'hui. Nous lui sommes tous redevables. Je le suis particulièrement, compte tenu de la confiance qu'il me fait. Vous pouvez compter sur mon engagement, au service du Crédit Mutuel et bien entendu de la Fédération Centre Est Europe, de ses valeurs et de son développement. Nous avons beaucoup à faire ensemble ! ».*

Février

→ **Le Crédit Mutuel, n°1 du secteur Banque au Podium de la Relation Client 2016 BearingPoint – TNS Sofres.** Cette distinction, remportée pour la 9e fois, témoigne de la solide relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires.

Mars

→ **Un résultat net record de 3 095 millions pour le groupe Crédit Mutuel en 2015 (+ 2,2 %).** Porté par la vitalité de ses réseaux, le groupe poursuit son développement en apportant à ses sociétaires et clients, clés de voûte de son organisation coopérative, un service compétitif, performant et personnalisé. Son dynamisme commercial, la mobilisation constante de ses 78 800 salariés au service du client et sa réactivité lui ont permis de renforcer ses positions dans ses différents métiers : banque, assurance et services technologiques. Avec un résultat net part du groupe de 3 020 millions (+ 2,2 %) et un résultat net total de 3 095 millions (+ 2,2 %), 47 055 millions de capitaux propres part du groupe (+ 7,1 %) et un ratio CET1 de 15,8 %, il affiche un solide bilan financier.

→ **Confédération Nationale du Crédit Mutuel : réforme de l'organe central et nominations.** La Confédération Nationale du Crédit Mutuel poursuit la réforme de ses statuts et procède aux nominations de Nicolas Théry, Président, de Pascal Durand, Directeur général, de Gilles Le Noc, Directeur général adjoint, et des nouveaux administrateurs et censeurs.

Avril

→ **Le groupe Crédit Mutuel élu meilleur groupe bancaire français par Global Finance.** Pour la 3e fois, le groupe Crédit Mutuel se place en tête des banques françaises du classement « The world's best developed markets banks 2016 » du magazine Global Finance, référence internationale en matière d'actualité financière.

Mai

→ **Nouvelles nominations au conseil confédéral du 18 mai.** Le conseil d'administration de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM) s'est réuni le 18 mai 2016, en présence de représentants des autorités de supervision (BCE et ACPR). Le conseil a pris acte avec satisfaction de l'approbation des nouveaux statuts de la Confédération par Michel Sapin, ministre des Finances et des Comptes Publics. La mise en place des instances prévues par ces statuts se poursuit.
Le conseil d'administration a ainsi nommé :
– Vice-présidents de la Confédération :
M. Gérard Cormorèche, président de la fédération du Crédit Mutuel du Sud-Est, et André Halipré, président de la fédération du Crédit Mutuel Nord Europe.
M. Le Pache, administrateur représentant la fédération du Crédit Mutuel de Bretagne, a refusé le poste de vice-président qui lui était proposé ;
– Président du comité des risques :
M. Lucien Miara, président de la fédération du Crédit Mutuel Méditerranéen ;
– Président du comité d'audit :
M. Jean-Louis Boisson, administrateur de la fédération du Crédit Mutuel Centre Est Europe ;
– Président du comité des nominations :
M. André Halipré, président de la fédération du Crédit Mutuel Nord Europe ;
– Président du comité des rémunérations :
M. Daniel Leroyer, président de la fédération du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie ;
– Président du comité de groupe :
M. Gérard Bontoux, président de la fédération du Crédit Mutuel Midi-Atlantique.

Juin

→ **Cartes bancaires : le groupe Crédit Mutuel-CM11 étend son réseau d'acceptation à JCB International.** JCB International (JCBI) et la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (CFCM) annoncent la signature d'un accord renforçant l'acceptation des cartes JCB en France.
Dès juillet 2016, la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel ajoute l'acceptation des cartes JCB à l'ensemble de ses services monétiques, renforçant sa position de leader français de l'acquisition en volume de transactions. Les commerçants dotés d'un contrat d'acceptation monétique avec le CIC ou avec le groupe Crédit Mutuel-CM11 peuvent développer leurs ventes avec des clientèles en provenance du Japon, d'Asie Pacifique (dont Chine, Corée, Taïwan) et de Russie.

→ **Fivory accélère son déploiement national.** Auchan Retail France, Oney (filiale bancaire de Auchan Holding) et MasterCard rejoignent Fivory, le portefeuille électronique porté par le Crédit Mutuel pour accélérer l'adoption et le déploiement du paiement mobile et la dématérialisation du parcours d'achat. Ils participent ainsi au développement d'un nouvel écosystème, ouvert et adapté à l'ensemble des acteurs du commerce, notamment ceux de la grande distribution.

Juillet/août

→ **La BFCM acquiert les activités de leasing et d'affacturage de General Electric en France et en Allemagne.** À la suite de l'autorisation de la Commission européenne au titre du contrôle des concentrations et des autorisations de la BCE, de l'APCR et de la BaFin, la BFCM a annoncé avoir réalisé le 20 juillet 2016 l'acquisition des activités de leasing et d'affacturage de General Electric en France et en Allemagne. Ces activités seront conduites en Allemagne sous le nom de Targo Commercial Finance et en France sous les noms respectifs de CM-CIC Leasing Solutions et Factofrance.
Cette acquisition permet au groupe Crédit Mutuel d'accroître ses parts de marché dans les métiers de financement spécialisé des entreprises et de renforcer sa présence en Allemagne, son second marché. Elle lui permet également de devenir le 2e acteur du secteur en France.

→ **Le groupe Crédit Mutuel se classe 36e au Top 1000 de The Banker** des 1000 premières banques mondiales. Il reste à la 5e place en France.

→ **Le Crédit Mutuel est élu pour la 5e fois meilleur groupe bancaire français par le magazine World Finance.** Le magazine britannique souligne les performances du Crédit Mutuel, son développement équilibré et sa solidité.

Septembre

→ ***Stress tests* européens : le Crédit Mutuel confirme sa solidité financière et la pertinence de son modèle de développement.** Mis sous situation de stress très impactant, le groupe verrait son ratio CET1 passer de 15,5 % au 31 décembre 2015 à 13,5 % au 31 décembre 2018, attestant ainsi de sa très bonne résistance dans des situations difficiles.
Ces résultats constituent un gage de sécurité, de développement pérenne et de confiance pour ses 30,7 millions de clients et sociétaires. Ils confirment la force d'un modèle coopératif qui assure à chacune de ses 19 fédérations et leurs filiales, sécurité et développement, dans le respect de leur diversité.

Octobre

→ **Fivory et Wa unissent leurs forces dans une solution commune de paiement mobile.** Fivory et Wa, les deux portefeuilles soutenus respectivement par Crédit Mutuel (CM11, CMNE, CMMABN, CMO et CMAG), Auchan, Mastercard, Oney et Total d'une part, par BNP Paribas et Carrefour d'autre part, ont choisi d'unir leurs expertises au profit d'une même application de paiement mobile, multiservices et sécurisée.
Cette démarche vient répondre aux enjeux stratégiques de digitalisation du commerce. Elle accélère le rassemblement d'un écosystème d'acteurs économiques de premier plan et capitalise sur les acquis de ces deux initiatives. Disponible début 2017, elle fonctionnera dans les enseignes françaises de Carrefour, d'Auchan et de Total (20 000 magasins en France) ainsi que chez plus de 600 petits commerçants.

Novembre

→ **Watson, nouvelle solution innovante au service du réseau.** Nouvelle solution informatique « cognitive », Watson est en test dans une vingtaine de caisses et d'agences. Analyseur d'*e-mail* ou assistant virtuel, Watson est avant tout au service du conseiller qui reste maître des opérations réalisées et seul interlocuteur du client. Watson sera progressivement déployé à l'ensemble des fédérations et banques qui utilisent le système d'Euro-Information, au service d'environ 20 000 conseillers.

Décembre

→ **Le troisième centre de formation du groupe, situé à Carquefou dans la banlieue nantaise, est opérationnel.** 19 salles de formation, un amphithéâtre modulable, plus de 100 chambres constituent autant de nouveaux espaces au service des salariés et des élus et des salariés.

5 ZOOM SUR L'ORGANISATION DU GROUPE CRÉDIT MUTUEL

LE CŒUR DU DISPOSITIF LA BANQUE COOPÉRATIVE

CAISSES LOCALES
LE MOTEUR d'implication et de réactivité du groupe

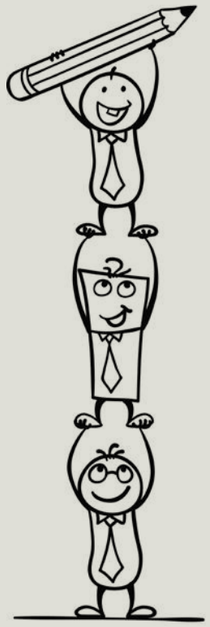
3 118 POINTS DE VENTE
DONT 2 107 CAISSES LOCALES*
Au Crédit Mutuel, les centres de décision se situent au plus près du terrain.

*Au 31/12/2016

CONFÉDÉRATION NATIONALE
LA REPRÉSENTATION du groupe

GROUPES RÉGIONAUX
L'ORGANISATION de l'activité

18 FÉDÉRATIONS RÉGIONALES
+ 1 FÉDÉRATION AGRICOLE
Elles fédèrent l'activité sur leur territoire.



ASSURANCES | **BANQUE FINANCE** | **TECHNOLOGIE** | **IMMOBILIER** | **CRÉDIT CONSO.** | **MÉTIERS SPÉCIALISÉS**

NOS PRINCIPALES FILIALES ET PARTENARIATS

Assurances Crédit Mutuel
NEA
PARTNERS
RACC Automóvil Club
SURAVENIR
SURAVENIR ASSURANCES

BANQUE EUROPÉENNE Crédit Mutuel
CIC
FORTUNEO BANQUE
TARGOBANK
CIC Iberbanco

EURO INFORMATION
lyf pay
leetchi

ARMORIQUE HABITAT
ataraxia PROMOTION IMMOBILIÈRE
CM-CIC Immobilier
Soderec

BANQUE Casino
COFIDIS
Financo

eps
CM-CIC Factor
GE
Homiris
Crédit Mutuel Mobile
LA FRANÇAISE

BANQUE DE LUXEMBOURG
BANQUE DE TUNISIE
beObank
TARGOBANK

RÉSULTATS

UN GROUPE **SOLIDE ET PERFORMANT**

Crédit Mutuel

UN GROUPE SOLIDE ET PERFORMANT

L'année 2016 est une nouvelle fois celle de la performance pour le groupe Crédit Mutuel : meilleur résultat de son histoire pour la troisième année consécutive avec un bénéfice part du groupe de 3 253 millions d'euros (+ 7,7 %), solidité financière confirmée avec 49,5 milliards de capitaux propres part du groupe. L'exercice a également été marqué par de nouvelles innovations technologiques, l'industrialisation renforcée des outils, la responsabilisation des caisses locales et l'autonomie des groupes régionaux.
À la clé de cette réussite : le dynamisme des réseaux, l'importance donnée à la formation et la proximité, physique ou digitale, pour toujours mieux servir le sociétaire-client.

Dans un paysage balayé par des vents contraires, chahuté par des taux bas, une concurrence et une réglementation accrues, le groupe Crédit Mutuel garde son cap avec un objectif : rester uni dans la diversité et affirmer la différence de son modèle pour construire la banque de demain.
Ses forces sont une nouvelle fois reconnues : marque bancaire préférée des Français au baromètre Posternak/Ifop, le groupe est premier prix du secteur banque au Podium de la Relation Client BearingPoint-TNS Sofres, en tête des banques françaises pour le magazine américain Global Finance, et meilleur groupe bancaire français pour le magazine britannique World Finance.

"LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2016 REFLÈTENT LA DYNAMIQUE DE TOUS LES GROUPES RÉGIONAUX DANS LEUR RÉELLE DIVERSITÉ. ILS TÉMOIGNENT DU FOISONNEMENT DE LEURS INITIATIVES, DE LA QUALITÉ DE LEUR TRANSFORMATION DIGITALE ET BIEN SÛR DE LA CONFIANCE DE LEURS SOCIÉTAIRES-CLIENTS."

NICOLAS THÉRY,
PRÉSIDENT DE LA CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE

3 253
millions €

1 2016 DE BELLES PERFORMANCES

Malgré le contexte économique, le produit net bancaire progresse de 3,1 % à 16,8 milliards d'euros, principalement grâce à l'activité des secteurs de la banque de détail (+ 0,7 %), banques grandes entreprises et banques d'investissement (+ 2,5 %) et du secteur gestion d'actifs/banque privée (+ 1,6 %).

Dans le contexte pénalisant des taux bas, la marge d'intérêt est affectée (- 2,5 %) tandis que les commissions nettes s'accroissent de 59 millions d'euros, portées par les commissions de comptes et de services.

Les frais généraux s'accroissent de 364 millions d'euros (+ 3,5 %) pour s'établir à 10,7 milliards d'euros, sous l'effet conjugué des variations de périmètres (acquisition des activités de leasing et d'affacturage de General Electric en France et en Allemagne, prise du contrôle exclusif de Targobank Espagne par le groupe Crédit Mutuel-CM11), et des autres charges d'exploitation (dont les impôts et taxes). À périmètre constant, les frais généraux restent stables.

Le coefficient d'exploitation est quasiment stable à 63,5 % contre 63,2 % au 31 décembre 2015.

Le coût du risque global ressort à 937 millions d'euros, en baisse globale de 39 millions (- 4,0 %) mais il diminue de de 144 millions, retraité des variations de périmètre. Cette situation confirme la bonne qualité des actifs du groupe et la gestion rigoureuse des risques. Cette baisse s'illustre tant sur les provisions individuelles que collectives. Le taux de crédits douteux poursuit également sa tendance baissière à 3,9 %, contre 4,1 % en 2015.

La charge fiscale (1 695 millions d'euros) diminue de 146 millions d'euros, en lien principalement avec la baisse du taux de l'imposition (34,4 % contre 38 %). La plus-value Visa s'élève à 319 millions d'euros.
Le résultat net - part du groupe - atteint 3 253 million d'euros (+ 7,7 %) ; le résultat net total atteint 3 278 millions d'euros (+ 5,9 %), la bancassurance en représentant environ 85 %.

AU PREMIER RANG DES BANQUES FRANCAISES

Le groupe Crédit Mutuel place au cœur de ses préoccupations la consolidation de ses capitaux propres, condition de sa solidité et du financement de son développement. Au 31 décembre 2016, ils s'élèvent à 49 540 millions d'euros, en hausse de 5,3 %.
La qualité et la robustesse de ses fonds propres et de ses actifs lui ont permis d'afficher un ratio de solvabilité Common Equity Tier One (CET1) sans clause transitoire, de 15,7 %.
Cette solidité financière a une nouvelle fois été confirmée par les *stress tests* européens publiés en septembre 2016, qui l'ont placé au premier rang des banques françaises et dans le peloton de tête des banques européennes.
Cette solidité trouve également écho dans les notations attribuées au groupe qui lui permettent de figurer au meilleur niveau des banques françaises. Standard & Poor's a amélioré, le 12 octobre 2016, la perspective de la note long terme du groupe (A perspective négative à A perspective stable). Celles de Moody's et de Fitch restent identiques, respectivement Aa3 et A+ avec une perspective stable (BFCM). La note Moody's du Crédit Mutuel Arkéa a été placée sous surveillance négative le 31 mai 2016.

UN MODÈLE ÉCONOMIQUE SOLIDE

Les principales données de l'exercice témoignent de la solidité du modèle économique du groupe et de la forte implication de ses 24 000 élus et de ses 81 657 salariés.
Les résultats 2016 démontrent la force du modèle coopératif qui assure à chacune de ses 2 107 caisses locales, 19 fédérations et 6 caisses fédérales, sécurité et développement dans le respect de leur diversité.
Banque de proximité, le groupe est présent sur l'ensemble du territoire (plus de 5 800 points de vente). Ouvert à l'international, il est implanté dans treize pays européens.

En 2016, le groupe a concrétisé de nouveaux accords, en France comme à l'international :
- l'acquisition par la BFCM des activités de crédit-bail et d'affacturage de General Electric en France et en Allemagne. Ces activités lui permettront d'accroître ses parts de marché dans les métiers de financements spécialisés des entreprises et de renforcer sa présence en Allemagne, son second marché. Il devient le deuxième acteur du secteur en France ;
- l'acquisition par le Crédit Mutuel Arkéa de Keytrade Bank, leader du marché en banque et investissement en ligne en Belgique ;
- la prise de contrôle majoritaire de Targobank Espagne par la BFCM.

UNE STRUCTURE FINANCIÈRE RENFORCÉE

49 540
millions d'€
de capitaux propres part du groupe

2 UNE FORTE DYNAMIQUE COMMERCIALE
ET UN SOUTIEN ACTIF À L'ÉCONOMIE DES TERRITOIRES

La mobilisation de tous les collaborateurs et la relation de confiance qu'ils ont construite avec près de 31 millions de clients ont permis au groupe Crédit Mutuel de servir au mieux particuliers, associations, professionnels et entreprises.

Les efforts commerciaux des caisses locales et des agences ont participé, malgré une concurrence accrue et des taux d'intérêt toujours très bas, à l'accroissement du nombre de sociétaires et de clients tout comme ils ont permis de proposer d'autres produits et services.
Ses performances ont une fois de plus bénéficié de son fort ancrage régional, de son organisation coopérative non centralisée, de son réseau de proximité, des outils numériques et de son offre de qualité.

L'ASSURANCE : deuxième métier du groupe

Les filiales d'assurance du groupe – le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM), Suravenir, Suravenir Assurances, et le groupe Nord Europe Assurances ont maintenu un bon niveau d'activité grâce au dynamisme commercial dans le domaine de l'assurance de risques. Ils permettent à l'activité d'assurance de contribuer pour 30 % au résultat net part du groupe
Les progressions sont bonnes en assurance de biens (automobile et habitation qui bénéficient de nouvelles offres), mais également en assurance de personnes (santé et prévoyance).
Le chiffre d'affaires en assurance-vie ressort quant à lui en légère baisse.

(voir également page 72)

"LES RÉSULTATS EN HAUSSE DE 2016 VALIDENT LA FORCE DE L'APPARTENANCE AU GROUPE CRÉDIT MUTUEL COMME CADRE PROTECTEUR QUI PERMET À L'ENSEMBLE DES CAISSES LOCALES ET FÉDÉRATIONS DE BÉNÉFICIER DE LA SOLIDITÉ ET DE LA SOLIDARITÉ DU GROUPE. C'EST UN ATOUT CRUCIAL FACE AUX INCERTITUDES ÉCONOMIQUES ET GÉOPOLITIQUES."

PASCAL DURAND,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CNCM

ÉPARGNE : UNE PROGRESSION SOUTENUE

L'encours total de l'épargne du groupe Crédit Mutuel affiche une croissance soutenue (+ 6,3 %) sur ses différentes composantes, dépassant les 800 milliards d'euros. Les acquisitions réalisées en 2016 (entités de General Electric et Keytrade Bank) contribuent à cette progression.

Les dépôts de la clientèle contribuent pour 358,2 milliards d'euros (+ 8,9 %) à ce résultat, poursuivant la dynamique entamée depuis plusieurs années. Une part de cette croissance provient des comptes courants (126,2 milliards d'euros, + 13,3 %), en lien avec l'attentisme des clients face au contexte de taux. Le groupe est également particulièrement actif sur des produits tels que l'épargne logement (42,4 milliards d'euros, +10,1 %) et les livrets (112,6 milliards d'euros, +11,3 %).

La part de marché en dépôts des réseaux en France poursuit sa hausse, atteignant 15,5 %.

L'épargne financière hors-bilan représente 443,2 milliards d'euros, en progression de 4,3 %, grâce à la croissance de l'épargne assurance et de l'épargne financière bancaire.

CRÉDITS : LE GROUPE, ACTEUR MAJEUR DU FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE

L'encours des crédits s'établit à 415,1 milliards d'euros, enregistrant une progression de 7,5 %. Cette évolution démontre une nouvelle fois la forte volonté du groupe d'accompagner ses clients dans leurs besoins de financement privés ou professionnels.
Les crédits à l'habitat, qui représentent 50,1 % du total des crédits, progressent de 3,8 % pour un encours de 208,1 milliards d'euros.

Les crédits d'équipement atteignent 88,4 milliards d'euros, en hausse de 23,1 %. L'acquisition des entités d'affacturage et de crédit-bail de General Electric en France et en Allemagne (représentant un encours de 10 milliards d'euros) contribue à la forte progression des encours de crédit-bail (15,7 milliards d'euros) et de trésorerie (33,5 milliards d'euros).
À 39,9 milliards d'euros, les crédits à la consommation sont en hausse de 6,6 % grâce à une production dynamique des réseaux et des filiales spécialisées.

La part de marché des crédits des réseaux en France s'élève à 17,1 %.

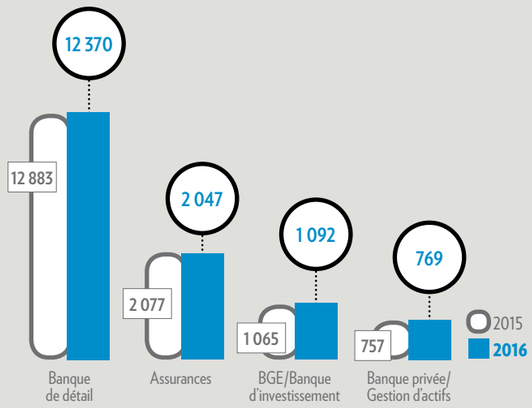
La poursuite de l'amélioration du ratio crédits/dépôts (115,9 % contre 152 % 8 ans plus tôt), illustre la réduction de la dépendance du groupe aux marchés pour son refinancement.

3 L'ACTIVITÉ À LA LOUPE

CHIFFRES AU 31/12/2016

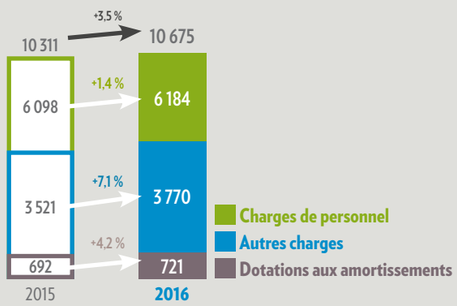
PNB PAR MÉTIER

en M€



FRAIS GÉNÉRAUX*

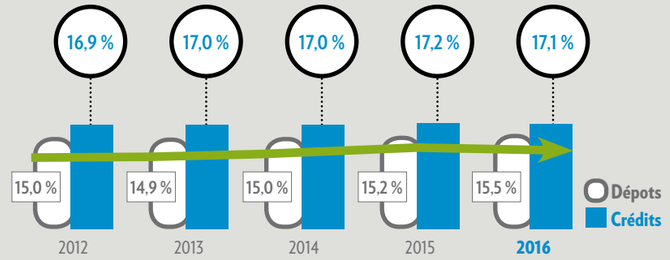
en M€



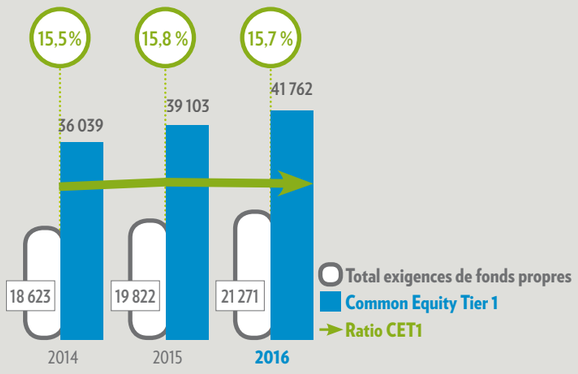
* À périmètre constant 10 513 M€ (+1,8 %)

PARTS DE MARCHÉ DES RÉSEAUX CRÉDIT MUTUEL ET CIC

en %

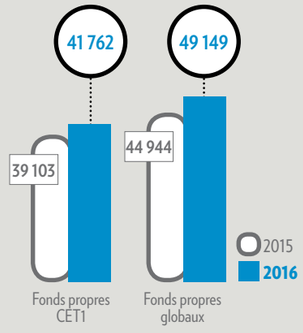


LA STRUCTURE FINANCIÈRE



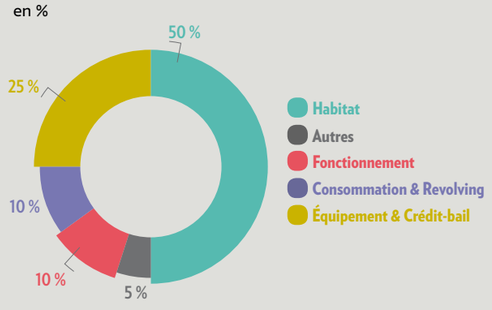
FONDS PROPRES

en M€



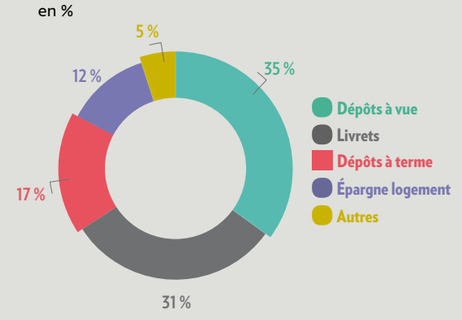
STRUCTURE 2016 DES CRÉDITS NETS

en %



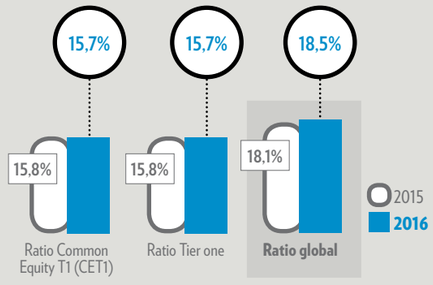
STRUCTURE 2016 DES DÉPÔTS BANCAIRES

en %



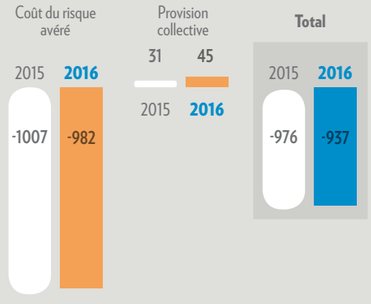
RATIOS DE SOLVABILITÉ (CIBLE)

en %



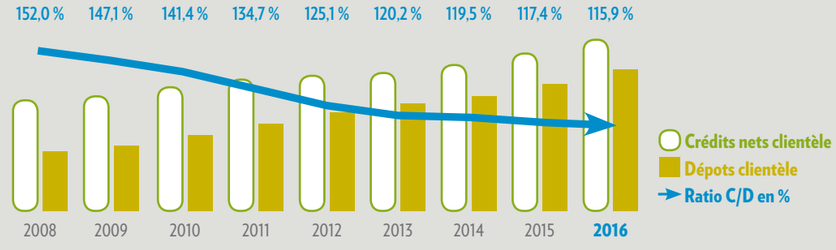
LE COÛT DU RISQUE

en M€



ÉVOLUTION DU RATIO CRÉDITS/DÉPÔTS

en %



UNE BANQUE
QUI APPARTIENT
À SES CLIENTS,
ÇA CHANGE
TOUT !
Crédit Mutuel

UNE BANQUE QUI APPARTIENT À SES CLIENTS, ÇA CHANGE TOUT !

Cœur du groupe, le Crédit Mutuel est une banque coopérative régie par la loi du 10 septembre 1947.
Il appartient à ses sociétaires qui détiennent son capital et orientent sa stratégie dans le cadre d'un fonctionnement démocratique.
Banque mutualiste, le Crédit Mutuel fait du sociétaire la référence de toutes ses actions. Il se développe dans une logique de fidélité à ses valeurs fondatrices : proximité, solidarité et responsabilité sociale.
Constitutives de l'identité du Crédit Mutuel, elles affirment sa différence et confortent la pertinence de son modèle de développement.
Fort de ses spécificités, le Crédit Mutuel accompagne au quotidien toutes ses clientèles – particuliers, professionnels, exploitants agricoles et associations – à travers une palette de services innovants adaptés à leurs besoins. Son objectif principal est d'être à la hauteur de leurs attentes en proposant des produits et services de qualité à toutes les étapes de la vie.

LE RÉSEAU 2016 DU Crédit Mutuel

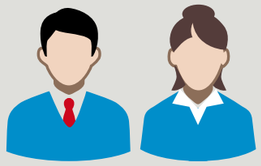
3 118
points de vente

2 107
caisses locales

11,7 millions
de clients particuliers

7,7 millions
de sociétaires

24 000
administrateurs élus



29 000
salariés
(périmètre réglementaire Crédit Mutuel)

AIDER ET SERVIR, LES CLÉS D'UN MODÈLE D'ENTREPRISE UNIQUE

Ancré localement, non délocalisable, indépendant, le Crédit Mutuel contribue au développement de l'emploi et à la vitalité des territoires.

Société de personnes, non cotée en Bourse, les performances du Crédit Mutuel ne visent pas l'enrichissement d'un groupe d'actionnaires mais le meilleur service pour tous.

Au service de tous les acteurs économiques, son modèle de développement illustre la puissance de l'initiative individuelle et son visage collectif : la coopération.

BANQUE PRÉFÉRÉE DES FRANÇAIS
Baromètre Ipsos-Posternak, 4e trimestre 2016

1 UNE CONFIANCE MUTUELLE

NOTRE IDENTITÉ EST NOTRE FORCE

Au service de ses sociétaires-clients et de la société, le Crédit Mutuel allie développement durable et solidarité[1]. Il est, historiquement et authentiquement, la banque du lien social, notamment par ses actions en faveur du financement local et des publics les plus fragiles.

Société de personnes, le Crédit Mutuel n'est pas coté en Bourse. Acteur de l'économie sociale, sa stratégie de développement durable est ainsi dégagée de la recherche de la seule rentabilité à court terme.
La bonne gestion de l'entreprise, indispensable à sa pérennité, ne vise pas l'enrichissement d'un groupe d'actionnaires : elle permet d'assurer le développement et de garantir un service de première qualité au meilleur coût.

Les bénéfices annuels, mis en réserve au-delà de la part servant à rémunérer les parts sociales détenues par les sociétaires, permettent de conforter les fonds propres. Leur niveau élevé est le fondement de la responsabilité solidaire des associés, de la sécurité des épargnants et du financement d'un développement pérenne. Les parts sociales détenues par les sociétaires constituent le capital qualifié de fonds propres prudentiels. Elles ne peuvent être remboursées qu'à la hauteur de leur valeur nominale. Inaliénable, la coopérative financière Crédit Mutuel ne peut ni être vendue, ni faire l'objet d'une OPA.

(1) Le rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) ainsi que la newsletter hebdomadaire RSE sont disponibles sur www.creditmutuel.com.

LA PROXIMITÉ EST NOTRE ATOUT

L'organisation non centralisée favorise à chaque niveau – local, régional, national – une plus grande implication des salariés pour plus de réactivité et un meilleur service ; elle autorise un circuit de décision court, permet une bonne répartition des risques et un contrôle de qualité.

Les trois degrés du Crédit Mutuel fonctionnent selon le principe de la subsidiarité : au niveau le plus proche du sociétaire, la caisse locale exerce les principales fonctions d'une agence bancaire, les autres échelons effectuant les seules tâches que la caisse locale ne peut elle-même assumer.

Ancré localement, non délocalisable, indépendant, le Crédit Mutuel contribue au développement de l'emploi et à la vitalité des territoires.
Au service de tous les acteurs économiques, son modèle de développement illustre la puissance de l'initiative individuelle et son visage collectif : la coopération.

DÉVELOPPEMENT

SÉBASTIEN BAUDELET,
Directeur marketing et communication, Crédit Mutuel Océan

DU *CROWDFUNDING* POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

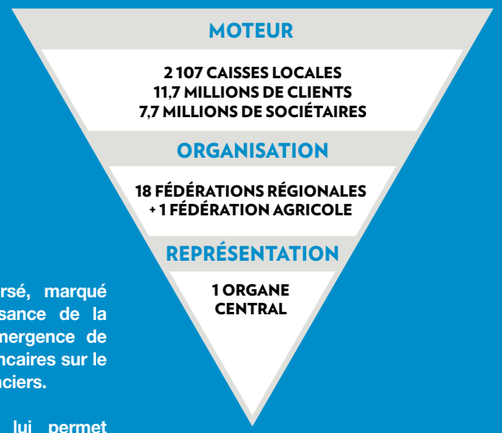
Le Crédit Mutuel Océan s'est associé à « jadopteunprojet.com ». Cette solution originale à destination des créateurs / repreneurs d'entreprises, combine financement participatif et prêt bancaire. Objectifs : optimiser les plans de financement.
« *Cette alliance est un partenariat, avec des gens qui partagent nos valeurs, au service du développement du territoire et de l'humain.* »

UN MODÈLE PERFORMANT ANCRÉ DANS LA MODERNITÉ

Organisé de façon non centralisée, le Crédit Mutuel se déploie en réseau à partir de plus de 2 100 caisses locales, qui sont autant de coopératives impliquées dans leurs territoires.
Son modèle coopératif et mutualiste fait depuis plus de cent ans la preuve de sa pertinence et de son efficacité. En affirmant son identité, le Crédit Mutuel s'adapte en permanence. Il sait se transformer et se réinventer, au bénéfice de ses sociétaires-clients. Il poursuit un seul objectif : apporter le meilleur service.
Le partage des moyens, des ressources, des risques et des expertises, la mutualisation des investissements lui donnent l'agilité indispensable dans un environnement contraint et structurellement bouleversé, marqué par la montée en puissance de la désintermédiation et l'émergence de nouveaux acteurs non bancaires sur le marché des services financiers.

Son modèle coopératif lui permet de mettre chaque année en réserve l'essentiel de ses bénéfices annuels. La solidité de son bilan, gage de confiance pour ses sociétaires, lui donne les moyens effectifs de son développement.
Ses valeurs coopératives de responsabilité sociale, d'équité et de solidarité sont un atout sans égal quand elles se conjuguent à une exigence d'efficacité. Elles inspirent son projet et guident son ambition.

ORGANISATION DU CRÉDIT MUTUEL



2 UNE **ORGANISATION** NON CENTRALISÉE

2 107 CAISSES LOCALES

Centre physique et digital de la relation client, la caisse locale regroupe toute l'expertise du Crédit Mutuel au service de l'ensemble de ses clientèles.
Son capital est détenu par les sociétaires-clients. Financièrement autonomes, les caisses locales collectent l'épargne, distribuent des crédits et proposent l'ensemble des services financiers.
Chaque caisse locale a un conseil d'administration et/ou un conseil de surveillance composé(s) de membres bénévoles élus par les sociétaires en assemblée générale selon la règle : « une personne, une voix ».
Chaque caisse locale adhère à sa fédération régionale d'appartenance.

18 GROUPES RÉGIONAUX

Au deuxième degré du Crédit Mutuel, les groupes régionaux comprennent chacun une fédération régionale et une caisse fédérale et/ou interfédérale.
La fédération régionale représente le Crédit Mutuel dans sa région et anime la vie collective du groupe régional.
La caisse fédérale assure les fonctions financières ainsi que des prestations de services techniques et informatiques. Fédérations et caisses fédérales sont administrées par des conseils élus par les caisses locales.

1 ORGANE CENTRAL

La Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM) constitue le troisième degré de l'organisation Crédit Mutuel. Organe central du réseau, elle représente le groupe au niveau national et assure la défense des intérêts collectifs ainsi que la protection et la promotion de la marque « Crédit Mutuel » dont elle détient les droits.

Une gouvernance rénovée

En 2016, la CNCM a fait évoluer ses statuts et sa gouvernance. Reconnus par Bercy, la BCE et l'APCR, la nouvelle gouvernance est compatible avec les règles de la BCE et s'applique à tous les affiliés du Crédit Mutuel.
Cette réforme structurante pour le groupe permet à la Confédération de respecter le droit tout en préservant ses valeurs et son modèle de développement, tant au plan national qu'européen.

LA CAISSE LOCALE MAILLON DÉCISIONNAIRE AU CŒUR DES TERRITOIRES

MOTEUR

1. LES CAISSES LOCALES

2 107 caisses locales couvrent le territoire national
7,7 millions de sociétaires
24 000 administrateurs

Les 2 107 caisses locales constituent le premier degré de la structure du Crédit Mutuel.
Établissements de crédit selon la loi bancaire, elles sont le moteur d'implication et de réactivité du groupe.

ORGANISATION

2. LES FÉDÉRATIONS RÉGIONALES

(voir ci-dessous)

Dix-huit fédérations régionales couvrent l'ensemble des régions françaises.
À ces dix-huit fédérations s'ajoute la fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural (FCMAR), à vocation nationale sur le marché de l'agriculture.

Ces dix-neuf fédérations sont toutes affiliées à la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.

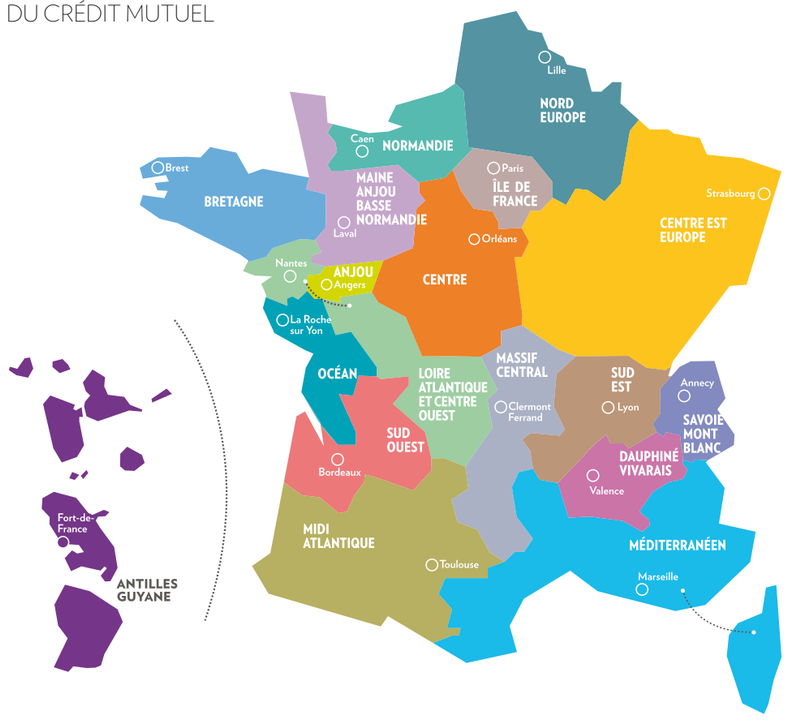
REPRÉSENTATION

3. LA CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL (CNCM)

La CNCM est l'organe central du réseau.
Ses missions visent à assurer la défense des intérêts collectifs, la protection et la promotion de la marque « Crédit Mutuel » dont elle détient les droits et la cohérence prudentielle du groupe.

La Caisse Centrale, son outil financier, gère la liquidité des groupes régionaux et organise la solidarité financière du Crédit Mutuel.

LES 18 FÉDÉRATIONS RÉGIONALES DU CRÉDIT MUTUEL



97%
des décisions de financement traitées localement

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE , SOCLE DE LA SOLIDITÉ DU GROUPE

La participation et la démocratie sont à la base de la gouvernance coopérative du Crédit Mutuel.
Tout client peut souscrire une part A et ainsi devenir sociétaire, c'est-à-dire membre de la coopérative qu'est sa caisse locale et voter à son assemblée générale selon le principe « une personne, une voix ».
Les sociétaires peuvent compléter leurs apports en souscrivant des parts supplémentaires (parts B), rémunérées à un taux fixé par l'assemblée générale des sociétaires, mais sans droit de vote.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE « UNE PERSONNE, UNE VOIX »

Instance de base de la démocratie interne du Crédit Mutuel, l'assemblée générale invite chaque année les sociétaires de la caisse locale.
Moment privilégié d'écoute et d'information, c'est aussi une tribune d'échanges et de suggestions avec les salariés et les administrateurs pour améliorer la qualité des services offerts : un moment qui contribue à signer la différence du Crédit Mutuel.
Une partie statutaire rend compte de l'activité et de la gestion, témoigne des spécificités du groupe et de ses actions mutualistes. Elle est ponctuée par un vote des sociétaires sur les comptes, d'une partie informative qui traite de thèmes d'actualité et de l'élection des représentants au conseil de la caisse selon le principe « une personne = une voix ».
C'est ainsi, de février à mai, le rassemblement annuel de près de 500 000 sociétaires-clients à l'échelon local et régional.

3 UN **FONCTIONNEMENT** PARTICIPATIF ET CONCERTÉ

RÉSEAU Crédit Mutuel

24 000
administrateurs élus

PARTICIPATION ET DÉMOCRATIE

Les 7,7 millions de sociétaires exercent leur contrôle sur la gestion de leur caisse locale. Ils élisent les administrateurs lors des assemblées générales annuelles, expression d'un véritable gouvernement d'entreprise démocratique.

24 000 administrateurs bénévoles élus, présents aux trois niveaux du Crédit Mutuel – local, régional et national –, assument la responsabilité et le contrôle du groupe. Ils représentent les sociétaires, sont à l'écoute de leurs besoins et de leurs projets. Sociétaires actifs, ils témoignent d'un engagement fort en participant aux côtés des salariés à l'administration de la caisse locale. Intégrés à la vie locale, ils sont porteurs et garants des valeurs du Crédit Mutuel.

Une attention particulière est portée à une bonne représentativité, à la diversité sociologique des administrateurs et à la participation des femmes à la vie démocratique du Crédit Mutuel.

Les salariés contribuent à mettre en œuvre, sous le contrôle des élus, les choix stratégiques de l'entreprise. Ils sont garants avec les élus du bon fonctionnement coopératif.

FONCTIONNEMENT

L'organisation non centralisée du Crédit Mutuel, avec des centres de décision maintenus aux niveaux régional et local, favorise l'esprit d'entreprise, de responsabilité et de solidarité. L'adhésion des caisses locales à des fédérations et à des caisses fédérales régionales crée un lien fort de cohésion. Les groupes régionaux coopèrent librement pour rationaliser les moyens et les coûts.

L'adhésion des groupes régionaux à la Confédération et à la Caisse Centrale du Crédit Mutuel assure la cohésion et la solidarité nationales.

Organe central du groupe, la Confédération agrée les directeurs généraux des fédérations, les responsables régionaux de l'inspection, prend toutes mesures nécessaires au bon fonctionnement du groupe, assure la responsabilité du contrôle et la cohérence du développement.

Cette gouvernance partagée pilote l'ensemble du groupe. Elle se concrétise dans de nombreuses instances de concertation, par l'application de différents codes et chartes applicables aux entreprises du groupe, par un dispositif efficace de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Le conseil d'administration de la Confédération Nationale est composé de représentants de toutes les fédérations, élus par l'assemblée générale confédérale ; et son président est élu pour cinq ans par l'assemblée générale confédérale.

Les 7,7 millions de sociétaires sont donc représentés aux trois niveaux de l'institution par l'intermédiaire des administrateurs qu'ils élisent.

RÉSEAU Crédit Mutuel

7,7millions
de sociétaires

VALEURS

NOTRE ENGAGEMENT PAR LES ACTES

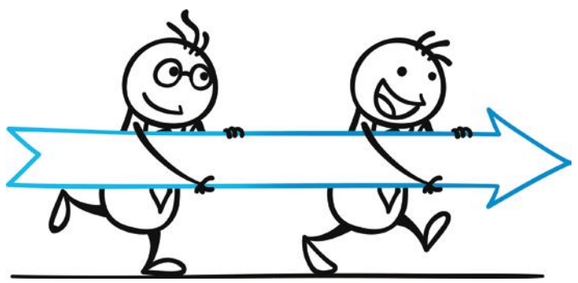
AU PLUS PRÈS
DES HOMMES ET
DES TERRITOIRES

Crédit Mutuel

NOS ENGAGEMENTS EN ACTIONS
AU PLUS PRÈS DES HOMMES ET DES TERRITOIRES

Les défis économiques et sociaux confortent le groupe dans ses choix : priorité au développement, adaptation permanente aux nouveaux besoins et usages, affirmation de l'identité coopérative et mutualiste par la mise en œuvre concrète de ses valeurs. Banquier solidaire et responsable, le Crédit Mutuel est la banque du lien social, à travers des actions responsables et des ambitions solidaires, au plus près du terrain.

1 NOS **VALEURS COOPÉRATIVES** GUIDENT NOS ACTIONS



LA BANQUE DIFFÉRENTE

Fidèle à ses valeurs de proximité, de responsabilité sociale et de solidarité, le Crédit Mutuel continue à accompagner tous ses clients, et notamment les plus fragiles.

Il puise dans sa forme coopérative et mutualiste la source d'un authentique bien commun qui se traduit par les résultats mis en réserve chaque année, au service des sociétaires d'aujourd'hui et de demain ; par une présence forte dans les territoires, au service de leur développement économique ; par les liens étroits qu'il tisse avec les entreprises et le monde associatif.

La pertinence de son modèle de développement se lit dans ses résultats et sa solidité financière.

Elle contribue à faire de lui la banque différente, au service de tous.

LA SOLIDARITÉ, VALEUR PREMIÈRE

Le Crédit Mutuel est né de l'entraide. En 1849, pour combattre l'usure, Frédéric-Guillaume Raiffeisen crée la société de secours aux agriculteurs impécunnieux de Flammersfeld (Allemagne). Les membres garantissaient collectivement, par leur caution, le capital emprunté et prêtaient à nouveau à certains d'entre eux. Cette solidarité première a posé les bases du fonctionnement du Crédit Mutuel. Elle se traduit aujourd'hui par une aide personnalisée apportée aux sociétaires en difficulté. Elle se matérialise, au sein de la banque, par un mécanisme de solidarité financière interne entre les caisses locales et les fédérations régionales. Au sein de chaque caisse locale, elle s'exerce dans l'esprit d'équipe, le partage des savoirs et des savoir-faire et l'absence de commissionnement individuel.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE, ADN DU GROUPE

Au Crédit Mutuel, la responsabilité sociétale de l'entreprise n'est pas une idée nouvelle. Entraide, responsabilités locales et contribution au développement économique ont présidé à la naissance du Crédit Mutuel et fondé, dès l'origine, les pratiques du groupe.

La responsabilité se traduit notamment par la défense de l'épargne populaire, l'aide à l'accession à la résidence principale, le microcrédit et l'aide à la création d'entreprise, mais aussi par des caisses solidaires pour les sociétaires en difficulté, une Fondation nationale et par l'importance donnée à la formation des élus.

La responsabilité se traduit par une maîtrise et une anticipation des nouveaux métiers, par un accès facilité à la formation et à la mobilité, par la volonté d'un dialogue social de qualité. C'est aussi une organisation non centralisée permettant une autonomie et une prise d'initiatives plus importantes au niveau local.

LA PROXIMITÉ : UNE BANQUE PRÉSENTE PARTOUT EN FRANCE, 24H/24H

En appui du réseau de près de 6 000 points de vente, dont plus de 5 000 en France, l'offre de banque à distance propose, à travers les principaux sites du groupe et leurs déclinaisons pour tablettes et smartphones, une palette complète de services innovants. Le conseiller et le client peuvent échanger au moyen d'un espace de dialogue confidentiel et sécurisé. Le contenu des sites est personnalisé en termes de menu, d'informations et de conseils à partir des informations communiquées par chaque client.

La relation à la banque est ainsi facilitée. Chaque client peut utiliser à son gré tous les canaux de relation selon ses besoins. Il peut souscrire à distance des produits ou services simples (livrets, versements sur des contrats d'épargne), se déplacer à sa caisse locale ou son agence pour des démarches plus complexes (crédit habitat…), échanger par téléphone sur un problème d'assurance, effectuer des virements sur son site web, retirer des espèces et obtenir l'état de son compte en tout point du territoire.

2 L'ENGAGEMENT SOCIAL S'INSCRIT DANS NOS CHOIX

GROUPE ENGAGÉ, LE CRÉDIT MUTUEL EST ATTENTIF AU MAINTIEN DU LIEN SOCIAL DE TOUS LES HOMMES ET FEMMES QUI CONSTITUENT LE TISSU ÉCONOMIQUE.

CRÉDIT MUTUEL
235 millions
de microcrédits professionnels accordés en 2016

INSERTION ET RÉ-INSERTION : LA PRIORITÉ !

L'offre du Crédit Mutuel répond aux attentes de tous les publics, y compris à travers une activité de microcrédits sociaux et professionnels qu'il exerce seul ou en lien étroit avec des réseaux d'aide à l'insertion.

Microcrédit personnel : le coup de pouce pour rebondir

Les microcrédits accordés par le Crédit Mutuel, seuls ou dans le cadre de partenariats avec le monde associatif, sont destinés à des personnes ayant peu ou pas accès au crédit, en situation d'emploi précaire ou vivant de ressources de redistribution (minima sociaux), mais engagées sur la voie d'une réinsertion économique.
Plus de 200 conventions régionales ont été signées sur l'ensemble du territoire avec des réseaux associatifs d'aide à l'insertion ou d'action sociale : le Secours Catholique, le Coorace, les UDAF, plusieurs réseaux impliqués dans l'accompagnement des familles tels que Familles Rurales, Emmaüs, les Restos du Cœur, les missions locales, de nombreux centres communaux d'action sociale et les associations locales d'insertion.
L'objectif est de construire une démarche commune d'accompagnement des personnes en difficulté qui souhaitent concrétiser un projet leur permettant de trouver un emploi.

Microcrédit professionnel : l'encouragement aux micro-entrepreneurs

Le groupe intervient aux côtés de trois réseaux : l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique), France Active et Initiative France. En 2016, l'Adie a financé les projets de 15 200 personnes dont 1 620 financements assurés par le groupe.

Également impliqué dans les instances du réseau France Active, le groupe soutient toute initiative d'insertion par l'économie. Il est présent dans la moitié des comités d'engagement. En 2016, 28,1 millions d'euros des garanties accordées par France Active l'ont été sur des projets soutenus par le Crédit Mutuel.

Le groupe accompagne depuis plus de 20 ans Initiative France, 1er réseau associatif d'aide à la création et à la reprise d'entreprises au service du développement local. Associé aux travaux stratégiques d'Initiative France, il est impliqué dans 60 % des 231 plateformes d'initiative locale. En 2016, le groupe a accordé plus de 3 500 crédits.

SOLIDARITÉ

Ark'ensol

DES ACTIONS POUR L'EMPLOI, DES AIDES POUR REBONDIR

Avec plus de 2 millions d'euros par an de dotation, la Fondation Ark'ensol du groupe Crédit Mutuel Arkéa a mis en place un dispositif de solidarité exemplaire.

ÉCONOMIE

Crédit Mutuel solidaire

CRÉER SA PROPRE BOITE ?

Le Crédit Mutuel vous aide à constituer votre apport personnel dans le cadre d'un projet de création ou de reprise d'entreprise.

ENTRAIDE : DES DISPOSITIFS RÉGIONAUX SPÉCIFIQUES

Loin d'être exhaustifs, les exemples suivants sont autant le reflet de la diversité des aides proposées que celui de l'engagement social du groupe au service des populations ou des sociétaires en difficulté.

ASSOCIATIONS

helloasso

LA 1re PLATEFORME DE FINANCEMENT PARTICIPATIF ENTIÈREMENT DÉDIÉE AU MONDE ASSOCIATIF

Prêts «verts» pour financer les projets environnementaux, prêts à la rénovation de l'habitat, équipement en panneaux photovoltaïques, installations techniques de méthanisation…, l'offre du Crédit Mutuel est riche de possibilités.

RECHERCHE D'EMPLOI

NQT — Pour l'égalité des chances !

TRANSFORMER EN FORCE CE QUI PEUT ÊTRE EN APPARENCE UNE FAIBLESSE

Avec l'association Nos Quartiers ont des Talents (NQT), le Crédit Mutuel Ile-de-France aide les jeunes diplômés (Bac+4) issus des quartiers sensibles lors de leur recherche d'emploi.

JEUNES

LA VALEUR N'ATTEND PAS LE NOMBRE DES ANNÉES

Réservé aux 16-26 ans, le concours, "Les jeunes qui osent", est un appel à tous les porteurs d'un projet solidaire, de proximité et créateur d'emplois. Soutenu par 11 fédérations régionales du Crédit Mutuel, il bénéficie de 80 000 euros par an de dotation.

HANDICAP

LE LANGAGE DES SIGNES POUR COMMUNIQUER, TOUT SIMPLEMENT !

Associé à Deafi, le Crédit Mutuel améliore la communication et l'accès aux services des clients sourds et malentendants. Depuis la plateforme DeafiLine, des opérateurs spécialisés en Langue des signes assistent gratuitement, par chat ou par visio, les personnes handicapées.

VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

ESCALYS, UNE SOLUTION D'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE DANS LA MANCHE

En mai 2016, la Fondation d'entreprise du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie a ouvert le premier établissement d'hébergement temporaire de la Manche.
Fort de cette première expérience, un deuxième établissement est à l'étude pour continuer à participer au développement du territoire local.

HABITAT

UN LOGEMENT DÉCENT À FAIBLE LOYER POUR REPRENDRE PIED

Créée à Lyon en 1985 et avec le soutien du Crédit Mutuel du Sud-Est, Habitat et Humanisme permet à des personnes seules et des familles en difficulté d'accéder à un logement décent et à faible loyer.

3 LA **SOLIDARITÉ** SE TRADUIT DANS NOTRE **MÉCÉNAT**

LA FONDATION DU CRÉDIT MUTUEL
la solidarité par les actes

FONDATION DU CREDIT MUTUEL
SOUS L'ÉGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

Créée début 2009 et placée sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation du Crédit Mutuel intervient dans les domaines de la solidarité et de l'intérêt général et regroupe les différents axes du mécénat national du Crédit Mutuel :

- **la création et la pérennisation de réseaux mutualistes d'épargne et de crédit pour contribuer à l'indépendance financière des populations dans les pays émergents qui lui en font la demande via le Centre International du Crédit Mutuel (CICM) ;**
- **la promotion de la lecture et de la langue française sous toutes les formes avec le pôle Lecture ;**
- **le soutien à la recherche et à la lutte contre l'exclusion économique et sociale avec le pôle Recherche et Action solidaire, devenu fin 2016 le pôle Recherche et Insertion.**

Depuis 2010, la Fondation du Crédit Mutuel soutient également le programme « Ensemble, reconstruisons Haïti » dont l'objet est double : pérenniser l'activité de l'hôpital Français de Port-au-Prince et construire un ensemble d'habitations répondant aux normes parasismiques et anti-cycloniques à Lafiteau.

SOLIDARITÉ

ÇA ROULE POUR LE LABO DES HISTOIRES !

Le Labo des histoires propose des ateliers d'écriture et de lecture gratuits aux jeunes de moins de 25 ans. Implantée à l'origine à Paris, l'association a depuis essaimé sur l'ensemble du territoire avec douze antennes en région.
La Fondation accompagne depuis 2016 son antenne mobile, un véhicule utilitaire aménagé, qui va au-devant des publics éloignés de toute infrastructure culturelle, à la demande des collectivités et en lien avec les associations locales.

PÔLE LECTURE

Actif sur le terrain depuis 1992, le pôle Lecture a pour mission d'initier, de soutenir et de développer des actions concrètes et durables qui encouragent les personnes, à différents stades de leur vie, à lire ou renouer avec la lecture. La mission de la Fondation pour la Lecture est centrée sur trois grands domaines :

- **Lire La Ville** fait lire et écrire des milliers d'élèves à partir d'un point du programme scolaire en lien avec leur patrimoine et environnement proches. Accompagnés d'enseignants, d'écrivains, d'architectes…, les écoliers appréhendent mieux leur lieu de vie en partageant de nouveaux savoirs.
- **Prévenir l'illettrisme** permet de lutter contre l'exclusion par la lecture. En s'appuyant sur les structures existantes, services de la petite enfance, bibliothèques… l'objectif est d'aller à la rencontre des familles en sensibilisant les enfants à la lecture et donc au savoir.
- **La voix des Lettres** permet de soutenir des projets novateurs dans le domaine de la lecture. Une de ses actions phare, le Prix des incorruptibles, permet à plus de 350 000 enfants issus de 6 200 structures scolaires et périscolaires de toute la France de lire des ouvrages sélectionnés et d'élire leur livre préféré sur le principe « un enfant, une voix ».

CICM

Créé en 1979, le Centre International du Crédit Mutuel (CICM) est une association à laquelle participent les 18 groupes régionaux du Crédit Mutuel. Sa mission est de permettre aux exclus des systèmes bancaires traditionnels des pays en développement d'accéder à des services financiers et, au-delà, d'améliorer leur condition de vie en se donnant les moyens de leur propre développement.
L'intervention du CICM prend la forme d'une assistance à des mouvements coopératifs existants.
Ses principes d'action sont liés aux valeurs coopératives et mutualistes.
Il attache ainsi une importance particulière :

- à la démocratie qui offre la possibilité à tout sociétaire, en souscrivant une part sociale, de devenir bénéficiaire, mais aussi copropriétaire de sa caisse ;
- à la subsidiarité qui laisse le choix à la caisse locale de déléguer une partie de ses compétences à la fédération ;
- à la solidarité, fondement du mutualisme, qui permet de mutualiser et redistribuer sous forme de crédit l'épargne disponible dans une caisse.

L'objectif majeur du CICM pour les années à venir est d'amener les réseaux partenaires à une autonomie complète. En 2016, le CICM a accompagné sept réseaux en Asie et en Afrique.

RECHERCHE
L'AVENTURE CONTINUE

L'opération « Ensemble contre le mélanome » est une action pérenne, initiée par la MTRL, mutuelle de santé partenaire des Assurances du Crédit Mutuel (ACM) et le Crédit Mutuel, rassemblant une vingtaine de partenaires.
Elle place au coeur de ce projet l'Institut Gustave Roussy, premier centre de lutte contre le cancer en Europe.

AUTREMENT DIT

ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'association Job Coach 53 est soutenue à Laval par le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie .
Objectif : une aide mutuelle apportée aux handicapés et aux entreprises pour ouvrir de nouvelles opportunités en matière d'emploi.

PÔLE RECHERCHE ET ACTION SOLIDAIRE

Créé en 2009, le pôle Recherche et action solidaire, devenu Recherche et Insertion en juin 2016 regroupe des actions autour de trois axes :

- **Le soutien aux laboratoires d'idées** tels le Mouvement Européen France et Notre Europe.
- **L'aide à la recherche.** Elle s'exerce au travers du Prix de la Recherche coopérative initié par le Crédit Mutuel, mais également par le financement de la Recma et de diverses équipes de recherche travaillant sur les sujets familiers au Crédit Mutuel (mutualisme, coopération, RSE…) ;
- **Le soutien de projets associatifs d'insertion** en collaboration avec les fédérations régionales du Crédit Mutuel. Ce nouvel axe permet d'aider des projets facilitant l'accès à l'emploi, qu'il s'agisse de projets relevant de l'éducation, de la formation ou de l'insertion professionnelle.

Parmi ces projets, les « Clubs régionaux d'Entreprises partenaires de l'Insertion » (Crépi) qui permettent de créer des passerelles entre les personnes en recherche d'emploi et le monde de l'entreprise ; le projet « Job Coach 53 » accompagne vers l'emploi des personnes en situation de handicap (Laval), « Passerelles et compétences » met les compétences des professionnels au service d'associations de solidarité…

SOLIDARITÉ

Passerelles & Compétences

AVANCER AVEC LES AUTRES POUR ALLER PLUS LOIN

L'association Passerelles & Compétences permet de mettre ses compétences professionnelles au service d'associations de solidarité. Accompagnement sur des thématiques digitales, recherche de fonds, fiscalité, graphisme… les professionnels bénévoles sont au cœur des projets.

MÉTIERS

PERFORMANCE ET PROXIMITÉ AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Crédit Mutuel

PERFORMANCE ET PROXIMITÉ, AU SERVICE DE NOS CLIENTS

1 LA BANCASSURANCE POUR TOUS

POUR NOS CLIENTS, NOUS VOULONS DES PRODUITS ET SERVICES : DE QUALITÉ, SIMPLES, INNOVANTS, SÉCURISÉS, PERFORMANTS.
C'EST ÇA, ÊTRE LA BANQUE DE DEMAIN.

Cœur de métier du groupe, la bancassurance regroupe les activités de banque de détail et d'assurance, en vie et dommages. La banque de détail est portée par les réseaux du groupe en France et en Europe : Crédit Mutuel, CIC, Banque Européenne du Crédit Mutuel, CIC Iberbanco, agences Targobank en allemagne et en Espagne. Elle comprend également les activités des filiales spécialisées – affacturage, crédit à la consommation, immobilier, crédit-bail… – opérant en banque de détail.
Placements et crédits, moyens de paiement et services technologiques, assurances et prévoyance, immobilier, gestion de patrimoine : le groupe Crédit Mutuel accompagne ses clients dans tous leurs projets. Bancassureur de premier plan, il propose également un éventail de services et de solutions innovants parmi les plus riches du marché, de la téléphonie à la télésurveillance, du crédit-bail à l'affacturage et à la location-vente de voitures.
À l'heure de la révolution digitale, source de transformation des usages et la relation client, le groupe réinvente la proximité en proposant le meilleur des technologies bancaires et des services connectés, pour un service toujours plus performant.
Cette offre enrichie, au bénéfice de tous et de tous les territoires, s'inscrit dans une logique de complémentarité avec le réseau physique de près de 6 000 points de vente. Cette offre renforce la confiance, l'écoute et le conseil.
Ces évolutions renouvellent la pratique du métier bancaire sans changer ses missions : accompagner au plus près les clients dans leurs projets, les conseiller, anticiper leurs besoins et faciliter leur vie au quotidien. Avec un seul objectif : la qualité du service et de la relation, clé du développement.

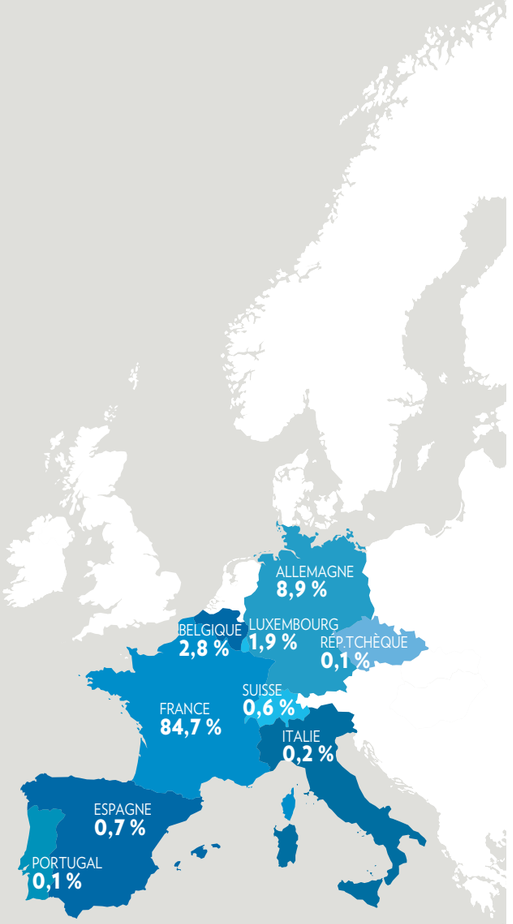
UN RÉSEAU DENSE ET ENTREPRENANT

5 846
points de vente(1)
(1) dont 5 247 en France.

30,7
millions de clients

Plus de
14
millions d'assurés

LES CLIENTS DU GROUPE	2015	2016
Clients groupe (en millions)	**30,3**	**30,7**
Réseau Crédit Mutuel	11,7	11,7
Réseau CIC	4,9	5,0
Targobank Allemagne	3,9	3,8
Cofidis (yc. Sofemo)	7,7	7,8
Autres filiales	2,1	2,6
Clients France	21,9	22,4
Clients hors France	8,3	8,4



PARTS DU PNB IFRS 2016

N°1
du secteur banque au podium de la relation client
pour la 10e fois
(BearingPoint – TNS Sofres)

LA FORMATION ET LE DIALOGUE SOCIAL AU CŒUR DE LA POLITIQUE DE L'EMPLOI

Face aux multiples défis à relever, notamment technologique et concurrentiel, la formation des collaborateurs est déterminante. Elle permet de répondre aux fondamentaux de la demande des clients – ceux de la compétence, de la qualité et de la proximité vis-à-vis des caisses et agences et des chargés de clientèle.
Elle permet de s'adapter aux nouvelles formes de la relation avec les clients comme à leur changement de comportement.

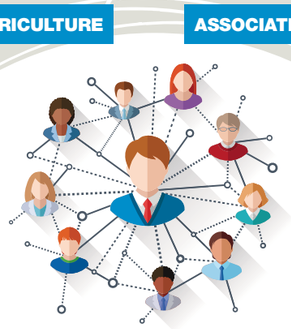
En 2016, le Crédit Mutuel a consacré plus de 5 % de la masse salariale aux actions de formation. Plus de 1 900 actions de professionnalisation (contrats et périodes) ont été souscrits sur le périmètre de la branche Crédit Mutuel. Les contrats de professionnalisation permettent de former des jeunes en vue d'une embauche. Les périodes de professionnalisation permettent à des salariés confirmés d'adapter leurs compétences à l'évolution des métiers.

81 657
salariés

+73%
des salariés
ont reçu au moins une formation en 2016.
5% de la masse salariale

SERVICES ET INNOVATIONS AU CŒUR DES BESOINS ET DES TERRITOIRES

Le Crédit Mutuel propose un éventail de services et de solutions innovants parmi les plus riches du marché, de la téléphonie à la télésurveillance, de la location/vente d'automobiles à toutes les fonctionnalités de la banque à distance et mobile.



AGRICULTURE
ASSOCIATIONS
TÉLÉSURVEILLANCE
AFFACTURAGE
SERVICES
IMMOBILIER
PROFESSIONNELS
TÉLÉPHONIE

Banque multiservices, le Crédit Mutuel s'engage auprès de tous les acteurs économiques

La 2e banque de l'agriculture

NOUS SOUTENONS FIDÈLEMENT L'AGRICULTURE

Avec 16 % des encours de prêts à moyen et long terme, le Crédit Mutuel s'affirme comme la 2e banque de l'agriculture.
Avec ***agrisalon.com***, il met l'essentiel de l'information agricole à portée de clics et est le partenaire fidèle du monde agricole dont il partage, depuis l'origine, les valeurs : sens du terrain, des responsabilités, du long terme, de l'aléa et du risque, mais aussi un sens extraordinaire de la solidarité.

C'EST ÇA UNE BANQUE FIDÈLE À SES ENGAGEMENTS !

N°1 en France

NOUS PROTÉGEONS NOS CLIENTS AVEC DES SERVICES DE TÉLÉSURVEILLANCE *LEADER* SUR LE MARCHÉ

Filiale du groupe, EPS est n°1 de la télésurveillance en France avec 415 000 clients (+ 6,5 %) et 31 % du marché. Au-delà de la sécurité, coeur de métier d'EPS et socle de la maison connectée, le groupe propose de nouveaux services domotiques autour de l'univers des risques domestiques (détecteurs de fumée de monoxyde de carbone, de fuite d'eau…)

NOUS IMAGINONS POUR NOS CLIENTS DES PRODUITS INNOVANTS

Avec Crédit Mutuel auto, le Crédit Mutuel s'occupe de tout : achat, financement, assurance et entretien.

680 000 entreprises clientes

NOUS VALORISONS LES INITIATIVES ENTREPRENEURIALES

Le concours Talents, créé en 1997 par BGE*, met en valeur l'entrepreneuriat dans toute sa diversité géographique, sociale, économique et humaine. Il confirme surtout que la pérennité des entreprises dépend en grande partie de la qualité de l'accompagnement du créateur.
Près de 1 600 entrepreneurs se sont présentés à l'édition 2016.

ET SUPPORTONS L'ARTISANAT

La Confédération Nationale du Crédit Mutuel avait doté le « Prix de l'artisanat » de 8 000 euros. Le prix a été décerné à M. Maxime Tanguy, créateur de la société Kervacrêpes à Plonéis dans le Finistère, à l'origine d'un nouveau concept de *snacking*. Une idée astucieuse, qui met en valeur la production locale et trouve déjà son marché sur le reste du territoire.

**(Boutique de Gestion pour Entreprendre, réseau national d'appui aux entrepreneurs).*

NOUS ASSISTONS LES ENTREPRISES

dans la gestion et le financement de leur poste clients. Avec CM-CIC Factor, Facto France et le rachat des activités de General Electric France, le groupe détient aujourd'hui 25 % de part de marché, en France, dans l'affacturage.

NOUS FAVORISONS L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ DE NOS CLIENTS AVEC UN PÔLE IMMOBILIER AUX ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES

Distribution, promotion, marchands de biens, maîtrise d'ouvrage, aménagement foncier et gestion immobilière : le groupe apporte des expertises diversifiées dans l'ensemble des métiers du secteur.
En 2016, CM-CIC Agence Immobilière affiche près de 9 000 réservations nettes, en hausse de 34 %. CM-CIC Gestion Immobilière a réalisé un cumul de 4 540 locations (+ 14 %). CM-CIC Aménagement Foncier comptabilise 1 110 réservations de terrains (+ 17 %). En termes de promotion, Ataraxia Promotion affiche 403 logements réservés en 2016, après 439 en 2015.

NOUS ACCOMPAGNONS LE LIEN SOCIAL

et la mise en place de solidarités nouvelles.
Partenaire de plus de 490 000 associations et structures à but non lucratif, le groupe gérait en 2016 près de 21 milliards d'encours d'épargne et 3,7 milliards d'encours de crédits.
Offre bancaire spécifique, présence continue auprès des familles et des fédérations associatives aux niveaux local, régional et national, c'est aussi ça une banque engagée !
associatheque.fr

490 000 associations clientes

NOUS CRÉONS DES OFFRES DE TÉLÉPHONIE SOUPLES ET EFFICACES

Quand la bancassurance et la téléphonie mobile se rencontrent… c'est une offre simple, souple répondant aux besoins et au budget de nos clients qui est proposée.
À travers cinq marques – Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, Cofidis Mobile et Auchan Telecom – l'opérateur *full* MVNO du groupe est le seul qui associe les offres de téléphonie et les produits et services bancaires. Il est le seul raccordé en 2G/3G/4G aux trois principaux opérateurs de réseau : Orange, SFR et Bouygues Telecom.

1,6 million de clients

2 LA BANQUE DE DÉTAIL POUR TOUS

17,1 %
de part de marché
en **crédits bancaires**

15,5 %
de part de marché
en **dépôts**

PNB
12 370
millions d'€

RBE :
3 972
millions d'€

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE
1 883
millions d'€

ACCOMPAGNER TOUTES LES CLIENTÈLES...

Le groupe propose à ses sociétaires-clients un ensemble de solutions financières, économiques et écologiques. Elles leur permettent d'épargner,de protéger leur famille et leurs biens, d'accompagner l'acquisition d'un logement, d'étaler leurs dépenses ou encore de financer des travaux, notamment ceux de maîtrise des dépenses énergétiques.
Sur les sites Internet du groupe et leurs déclinaisons mobiles, des solutions performantes sont proposées pour gérer leurs comptes.

...AVEC UNE OFFRE DIVERSIFIÉE ET PERFORMANTE...

Le groupe Crédit Mutuel a poursuivi la diversification de son offre pour répondre efficacement aux besoins des particuliers, des plus simples aux plus sophistiqués, et plus largement aux attentes de toutes ses clientèles : les jeunes, qui constituent un de ses axes de développement prioritaires, les plus de 50 ans, en privilégiant une approche autour des étapes-clés de leur vie, mais aussi les professionnels et les TPE/PME, les associations, les agriculteurs et les collectivités locales.
Il déploie également des outils spécialisés de banque en ligne avec Monabanq et Fortuneo.

...TOUJOURS PLUS MOBILE ET PROCHE...

À l'heure du digital, de la mobilité et d'une autonomisation croissante des clients, le groupe propose de nouveaux services innovants et sécurisés pour un service toujours plus performant. Grâce à sa technologie de pointe, il apporte des réponses adaptées aux nouveaux comportements de ses clientèles, en matière bancaire comme dans le domaine des objets connectés.

AUTREMENT DIT

LE RELATIONNEL PASSE PAR LA DIGITALISATION ET LA PERSONNALISATION

Le Crédit Mutuel Nord Europe, propose des solutions en phase avec les besoins et les comportements. Dans ce contexte, l'idée est de faire des canaux digitaux des canaux relationnels, et non uniquement transactionnels. Ainsi, le CMNE s'appuie sur les parcours de ses clients sur son site Internet pour pouvoir leur proposer des solutions répondant aux besoins du moment.

PARTICULIERS
DES SERVICES ADAPTÉS À CHACUN

Alors que le client consommateur fait aujourd'hui son choix parmi une multitude de produits proposés sur tous les canaux, le groupe évolue pour que la qualité de la relation s'inscrive dans la durée et devienne le critère majeur de différenciation, qu'ils soient traditionnels ou émergents.

28 millions
de clients particuliers

DANIEL LEROYER
Président de la Caisse fédérale de Maine-Anjou, Basse-Normandie

AUTREMENT DIT

WWW.BOOSTEZVOSPROJETS.FR

Une plateforme de *crowdfunding* gratuite au service des projets des jeunes de nos territoires.
« La plateforme de financement participatif (crowdfunding) a pour intérêt de faire valider les projets des jeunes par les caisses locales et par la foule, selon un principe cher au Crédit Mutuel "aide-toi toi-même" ».

AUTREMENT DIT

APPELEZ-MOI WATSON

Assistant virtuel au service d'un conseiller augmenté analyseur *d'email* ou assistant virtuel, Watson est avant tout au service du conseiller, qui reste maître des opérations réalisées et seul interlocuteur du client.
Avec plus de réactivité dans le traitement des *mails*, plus de rapidité, de pertinence et d'expertise dans les réponses apportées par le conseiller.
Cette nouvelle solution informatique «cognitive » libère du temps aux conseillers au profit d'une relation plus personnalisée avec le client.

CRÉER DES SOLUTIONS SIMPLES, INNOVANTES AU BÉNÉFICE DES SOCIÉTAIRES-CLIENTS

L'offre de produits du Crédit Mutuel s'attache à rester simple et compréhensible :

- **en matière d'épargne,** les produits bancaires à taux garantis sont mis en avant (comptes sur livrets, épargne logement) alors que du côté de l'assurance-vie, les rendements offerts privilégient la régularité ;
- **en matière de crédits,** les prêts immobiliers à taux fixes ou protégés contre les hausses de taux sont privilégiés, tandis que les crédits à la consommation distribués par le réseau des caisses et agences bancaires présentent un profil de risque bien maîtrisé ;
- **les contrats d'assurance emprunteur** proposés sont les plus généreux du marché, tant par leur moindre niveau d'exclusion que par l'étendue des couvertures offertes. La réforme de l'assurance emprunteur, désormais totalement entrée en application, a poussé le groupe à davantage segmenter les offres en fonction des profils de projets financés et des besoins des populations concernées, sans déroger à ses principes fondamentaux ;
- **en matière de crédit à la consommation,** les crédits proposés s'efforcent de prévenir le risque de dérapage vers le surendettement en équipant la clientèle avec des contrats clairs et adaptés.

JEUNES : en route vers l'indépendance

**Le groupe Crédit Mutuel dispose d'une offre dédiée aux jeunes, de la naissance à l'entrée dans la vie active.
Apprentissage de la banque au quotidien, incitation à l'épargne dès le plus jeune âge, accompagnement progressif vers l'indépendance et ancrage dans la vie active : ces axes guident son offre bancaire à destination des moins de 30 ans qui représentent près de 30 % de la clientèle des réseaux Crédit Mutuel et CIC.**

**L'évolution sociologique, marquée notamment par une entrée plus tardive dans la vie active, a conduit le groupe à faire évoluer son offre destinée aux jeunes.
Étendue aux moins de 29 ans, elle intègre les préoccupations de l'entrée dans la vie active et s'adapte à la variété des parcours et des modes de vie.
Produits, services et tarifs adaptés : l'offre bancaire est évolutive que ce soit en matière de choix des cartes, d'offre à distance, d'avantages en matières de prêts, mais aussi d'offre bancaire et d'assistance santé à l'étranger pour répondre aux développements croissant des échanges internationaux et à la mobilité. Véritablement proche des jeunes, elle s'accompagne d'une offre extra-bancaire ouverte à tous, qui propose informations et conseils pratiques sur l'orientation et les études, ou aborde de manière pédagogique les préoccupations des 18-29 ans — travail, logement, santé, mobilité, argent ou encore les loisirs.**

**Les jeunes clients du groupe ont accès, dans certaines fédérations, à des services supplémentaires d'assistance à l'orientation, d'aide à la recherche de stage, contrat en alternance ou job d'été, d'aide à la recherche du premier emploi ou à la gestion de la carrière professionnelle ainsi qu'à des informations pratiques.
Tout est ainsi mis en œuvre, à chaque étape-clé, pour accompagner les jeunes, dans les meilleures conditions, vers l'indépendance.**

www.objectif-emploi-orientation.fr
www.tipsntricks.fr

ADAPTER L'OFFRE PAR UNIVERS DE BESOIN

LES « 50 ANS ET PLUS : une offre adaptée à la diversité des situations

La satisfaction des besoins du marché dit des seniors est au cœur des préoccupations du groupe. Aux « 50 ans et plus », il propose des offres pertinentes adaptées à la diversité des situations, des attentes et des centres d'intérêt.
Âge, parcours de vie, situation familiale et professionnelle (encore en activité ou déjà à la retraite), état de santé : cette clientèle présente des situations et donc des besoins très différents. Parmi elle, la génération nombreuse du *baby boom*, actrice majeure des transformations de la société sur de nombreux plans, est désormais massivement à la retraite avec des attentes et des comportements différents de ceux de ses aînés.

Le groupe propose à l'ensemble de cette clientèle une offre large et adaptée de banque, d'assurances et de services.
Elle répond à la problématique du grand âge, de la perte d'autonomie et à la volonté de rester en contact et le plus longtemps possible chez soi (contrats d'assurance dépendance, services de téléassistance).
La démarche d'accompagnement et de conseil du réseau lors de différents moments-clés de la vie des seniors est particulièrement appréciée (préparation et passage à la retraite, déménagement/adaptation des logements, accompagnement des parents âgés, transmissions/donations …).

ÉRIC CHARPENTIER,
Directeur général du Crédit Mutuel Nord Europe

AUTREMENT DIT

« CŒUR DES FLANDRES* » LA RÉSIDENCE SENIORS SERVICES NOUVELLE GÉNÉRATION

« Le CMNE est fier de s'associer à ce projet qui répond aux besoins des seniors d'aujourd'hui : rompre leur isolement tout en gardant leur patrimoine immobilier.
À travers ses choix d'investissement, le CMNE souhaite accompagner des projets innovants correspondant à des enjeux de société, des enjeux d'avenir ».

*À Lille Capinghem

MÉDIATION
Une écoute attentive de nos clients

Depuis le 1er janvier 2016, la médiation de la consommation est entrée en vigueur (transposition de la directive européenne RELC).
Elle a amené une modification en profondeur du fonctionnement de la médiation. Le médiateur du groupe Crédit Mutuel a été désigné par l'organe collégial paritaire du Comité Consultatif du Secteur Financier, sur proposition du conseil confédéral. Il intervient désormais après épuisement des voies de recours internes. Les dossiers sont pour la plupart transmis aux banques pour prise en charge.
Le médiateur du Crédit Mutuel, dont les moyens sont renforcés, dispose d'une équipe dédiée et de son propre site Internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation. Bien que n'ayant pas force contraignante pour le réseau, la position adoptée par le médiateur a constamment été suivie par les fédérations du Crédit Mutuel et les banques régionales du CIC.

PROFESSIONS DE SANTÉ : des caisses dédiées

Créé il y a plus de 30 ans par et pour les professionnels de santé, le CMPS est un réseau d'agences unique au service exclusif des professionnels de santé.
Ses caisses spécialisées regroupent au sein de leur conseil d'administration et de surveillance des représentants de toutes les catégories médicales et paramédicales. Elles accompagnent les praticiens dans leurs décisions stratégiques et financières, professionnelles ou privées. Services de bancassurance, monétique, gamme de financements de projets, gestion patrimoniale pour la mise en œuvre de stratégie d'épargne, de prévoyance retraite et de défiscalisation : elles proposent à chaque fois des solutions personnalisées. Au-delà de l'expertise bancaire, le CMPS développe un partenariat actif avec les associations professionnelles, syndicats, associations de gestion spécialisées, ordres et organismes institutionnels, régionaux et nationaux.

ENSEIGNANT : un interlocuteur privilégié

L'Union Nationale du Crédit Mutuel Enseignant (UNCME) compte plus de 40 caisses réparties sur tout le territoire national.
Les Caisses du CME offrent au personnel de l'Education nationale, de la Recherche, de la Jeunesse et des Sports et de la Culture un service alliant clarté des conditions, qualité des produits et éthique mutualiste. Elles peuvent également ouvrir leur sociétariat aux enseignants et personnels de l'enseignement privé sous contrat d'association avec l'État. Le CME défend les valeurs mutualistes qui font son succès auprès de ses sociétaires.

FÉDÉRER TOUS LES PUBLICS AUTOUR DE LA MUSIQUE

Depuis quinze ans, le Crédit Mutuel donne le LA à la musique sous toutes ses formes. Fédérer les énergies, accorder de l'attention, porter les talents et les projets individuels, autant de valeurs qui se retrouvent dans la musique et légitiment l'engagement du groupe sur ce territoire d'expression.

➜ **Dans les médias,** il parraine les grands rendez-vous musicaux de la télévision et de la radio, notamment les Victoires de la Musique, la Fête de la Musique ou Prodiges sur France 2 et les émissions musicales de Radio France.

➜ **Sur le terrain,** le Crédit Mutuel accompagne les principaux festivals partout en France : le Printemps de Bourges, les Francofolies de La Rochelle, le Main Square Festival à Arras, Beauregard à Hérouville Saint-Clair, Musilac à Aix-les-Bains, la Fiesta des Suds à Marseille, les Vieilles Charrues à Carhaix ou encore Les Déferlantes à Argelès-sur-Mer. Partenaire officiel de la Fête de la Musique, aux côtés du ministère de la Culture et de la Communication depuis 2008, il est partenaire majeur de la nouvelle Seine Musicale, inaugurée en avril 2017 sur l'Île Seguin à Boulogne-Billancourt, à vocation nationale et internationale tant dans le domaine de la diffusion de spectacles que dans celui de la création et de la pratique musicales.

➜ **À l'écoute du public,** le Crédit Mutuel s'est également ouvert aux spectacles musicaux ; Du Roi Soleil aux 3 Mousquetaires, en passant par Stars 80, Robin des Bois ou encore Timéo, il s'attache à toucher différents registres pour être **au plus près des attentes de chacun.** Le Crédit Mutuel soutient les associations et les projets qui favorisent l'accès à la musique pour tous. C'est le sens de son partenariat avec la Confédération Musicale de France qui rassemble plus de 700 000 musiciens dans 6 000 écoles de musique.

➜ La musique permet aussi au Crédit Mutuel de **se mobiliser pour de grandes causes,** notamment la lutte contre le cancer avec le parrainage d'événements musicaux alliant moments de partage et de sensibilisation.

Fédérer les énergies, accorder de l'attention, porter les talents et les projets individuels, autant de valeurs qui se retrouvent dans la musique et légitiment l'engagement du groupe sur ce territoire d'expression.

"PRODIGES - Le Grand Concert"

UN MOMENT DE GRÂCE DANS LA CITÉ…

**Acteur de terrain engagé auprès de la population, le Crédit Mutuel Nord Europe est fier de ce partenariat exceptionnel.
10 000 choristes, issus des écoles de l'agglomération lilloise, ont participé à un concert exceptionnel entourés de grands noms du classique au stade Pierre Mauroy à Lille.
L'implication dans la musique et la vie de la cité, c'est aussi ça la différence du Crédit Mutuel…**

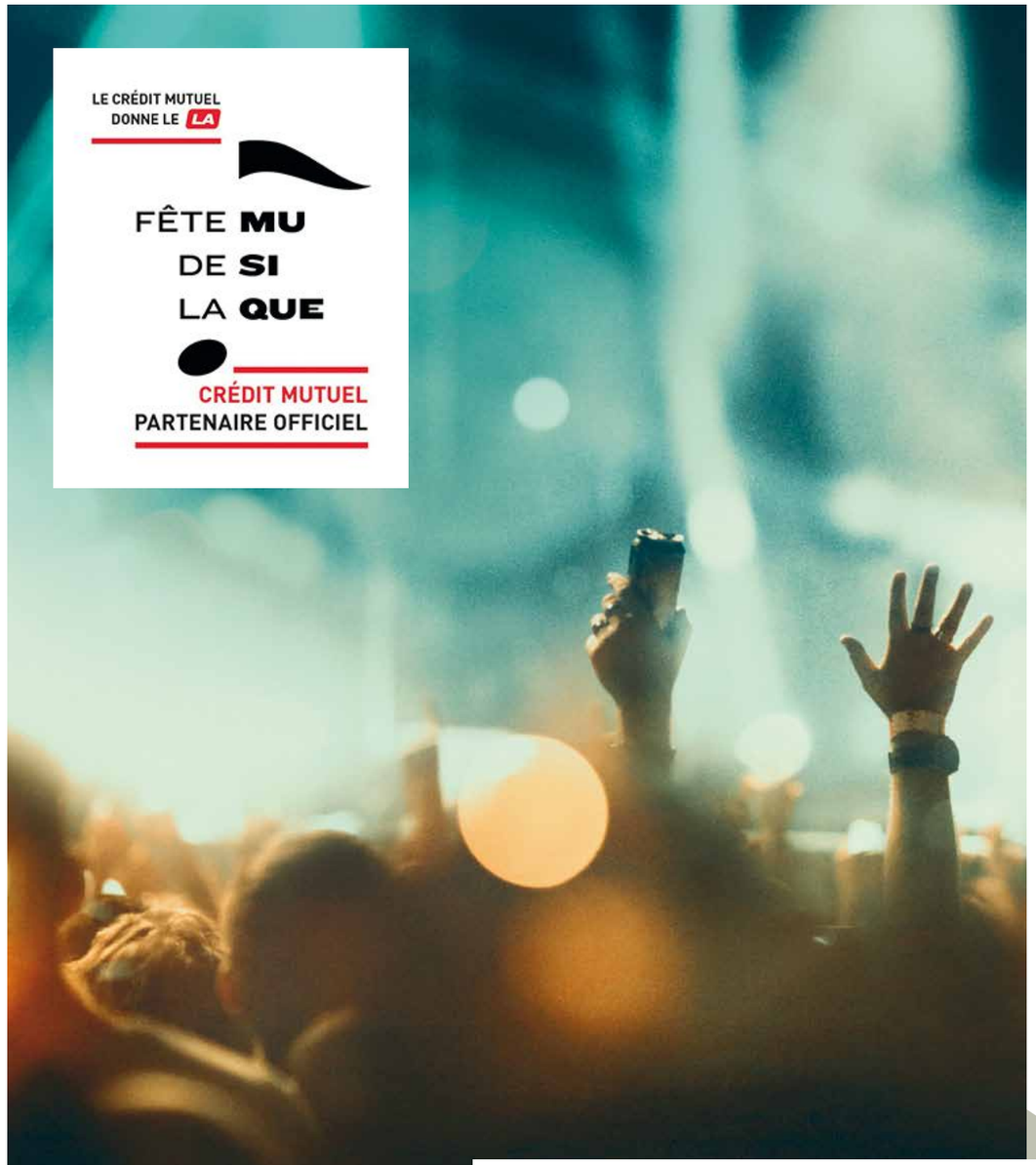
PARTENAIRE
de grands rendez-vous classiques

Le groupe Crédit Mutuel est partenaire-fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence créé en 2013, dans lequel il s'est engagé pour cinq ans.
Cet événement musical d'envergure internationale a l'ambition d'attirer, au-delà des mélomanes avertis, le plus large public.
Le CIC apporte son soutien aux jeunes artistes : il est partenaire depuis 2003 des Victoires de la Musique Classique diffusées sur France 3. Cette manifestation qui permet aux jeunes virtuoses d'accéder à la notoriété contribue, à Paris comme dans les régions, à promouvoir la musique classique auprès d'un public toujours plus étendu.
Le CIC est depuis 2015 le partenaire officiel de la Folle Journée de Nantes.

MONABANQ & MICROCULTURES

ÇA SWING CHEZ MONABANQ !

**Monabanq s'est associée à la plateforme de *crowdfunding* Microcultures, une maison de production d'artistes indépendants fondée en 2010 et un label de musique reconnu.
Selon les termes de ce nouveau partenariat, dès qu'un projet sélectionné par Monabanq obtient 1 000 € de collecte auprès des fans, Monabanq abonde ce montant par un versement de 1 000 €.
Le premier projet sélectionné par la banque en ligne est l'album Tout doux de Bertrand Betsch dont l'objectif initial était de collecter 3 800 €.**

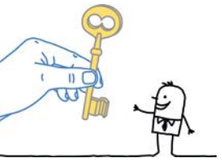


LE CRÉDIT MUTUEL PARTENAIRE MAJEUR DE LA SEINE MUSICALE

**Parrain depuis plus de quinze ans des grands rendez-vous musicaux de la télévision et de la radio, partenaire des principaux festivals de France, le Crédit Mutuel s'est associé au projet d'une cité musicale unique en France et dans le monde : La Seine Musicale.
Ancré sur la pointe avale de l'Île Seguin à Boulogne-Billancourt (Hauts-de-Seine), ce nouveau lieu, au-delà d'une réalisation architecturale spectaculaire, a vocation à rayonner nationalement et internationalement, tant dans le domaine de la diffusion de spectacles que dans celui de la création.**

ACCÉDER À LA PROPRIÉTÉ

Répondre aux demandes de prêts pour l'acquisition de la résidence principale et assurer le financement des investissements locatifs de qualité est la priorité du groupe Crédit Mutuel.
En 2016, le groupe est 3e prêteur à l'habitat avec près de 20 % de part de marché et 208 milliards d'encours de crédits au logement (+ 3,8 %).
Il privilégie l'approche directe, la recommandation et la qualité du service rendu, facilitée par un circuit de décision court et réactif.



NOUS FAVORISONS L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ DE NOS CLIENTS AVEC UN PÔLE IMMOBILIER AUX ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES

LOGEMENT

Atlantique Habitations
à chacun son nid...

DES RÉPONSES ADAPTÉES À TOUS LES BUDGETS

Atlantique Habitations, filiale du Crédit Mutuel, gère 10 000 logements sur 100 communes de Loire-Atlantique et du Morbihan. Constructions neuves, rachats de logements, réhabilitations, vente de patrimoine, nouveaux services (la gestion de maisons de retraites et de foyers)... Son rôle est d'apporter des réponses diversifiées aux besoins des personnes disposant de ressources modérées.

ACTEUR MAJEUR
DU LOGEMENT SOCIAL

Le groupe s'affirme comme l'un des principaux partenaires bancaires pour l'accession sociale à la propriété.

Il possède une expertise de tous les prêts aidés : nouveau prêt à 0 %, prêts à l'accession sociale (PAS) et prêts sociaux de location-accession (PSLA). Il contribue de plus en plus au financement du logement social en distribuant le prêt locatif social (PLS) et désormais le Prêt locatif intermédiaire (PLI).

En matière de prêts réglementés (PLS, PLI, PSLA), le groupe Crédit Mutuel s'affirme comme le second financeur du logement social : en 2016, il a distribué 243 millions d'euros de PSLA, soit plus du tiers de l'enveloppe mise à la disposition des banques (600 millions d'euros).

Opérateur actif dans plusieurs régions, le Crédit Mutuel déploie ses activités sous diverses formes :

- il est **présent au capital d'une quarantaine d'Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)** ; le groupe Crédit Mutuel Arkéa a mis en place, avec la Fédération des ESH, un partenariat ainsi qu'un observatoire sur les pratiques sociales en épargne salariale et les indemnités de fin de carrière (IFC) ;
- **il apporte son savoir-faire** en matière de vente HLM à travers les prêts d'accession sociale ;
- il est un **partenaire privilégié des coopératives** HLM pour les programmes de construction de logements en accession à la propriété (en location-accession, prêt à taux zéro…) et de soutien à l'habitat participatif ;
- il est **partenaire de la fédération des Entreprises Publiques Locales** (EPL), organisme professionnel représentant notamment les 188 EPL immobilières qui gèrent un patrimoine de 549 000 logements.

Partenaire historique de l'Agence nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH), le groupe a pour ambition de développer sa présence auprès des opérateurs du logement social dans les zones urbaines sensibles objets des programmes de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU). **Acteur reconnu du logement social,** notamment à travers les produits de financement réglementés, le groupe a développé une offre commerciale attractive destinée à optimiser la trésorerie des bailleurs sociaux (OPH, ESH, COOP HLM, SEM…).

PARTENAIRE
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Depuis près de 40 ans, le Crédit Mutuel, **partenaire de proximité,** met à la disposition **des collectivités locales** son savoir-faire et ses services. En tant qu'organisme bancaire non centralisé, fortement impliqué dans le développement économique et social des territoires, il est un interlocuteur naturel des grands acteurs de la cité avec des équipes spécialisées en région. Un nombre important d'élus locaux sont administrateurs de ses caisses locales.

Dans un contexte où la réglementation européenne affecte lourdement le financement du secteur public local, certaines fédérations du Crédit Mutuel ont recherché des solutions alternatives. Elles ont ainsi lancé un fonds de titrisation pour financer les conseils régionaux et généraux ainsi que les communes de plus de 10 000 habitants. C'est ainsi que le groupe Crédit Mutuel Arkéa a fait intervenir sa filiale assurance Suravenir qui contribue pour une grande part à l'alimentation de ce fonds.

En 2016, le groupe Crédit Mutuel a joué pleinement son rôle de **soutien au financement de l'investissement local :** il a augmenté progressivement sa production et son encours pour les porter respectivement à plus de 2 et 9 milliards d'euros.

Le groupe est distributeur de la carte d'achat public, carte de paiement adaptée aux contraintes de la comptabilité publique pour régler les frais de fonctionnement du secteur public local. Il commercialise désormais avec sa filiale EPS des solutions de télésurveillance pour les bâtiments publics et également, via sa filiale EI-Telecom, une offre de téléphonie dédiée.

Le Crédit Mutuel est **partenaire de l'Association des Petites Villes de France (APVF) et de la Fédération des Entreprises Publiques Locales.** Il est également l'assistant des maîtres d'ouvrages publics pour la réalisation de leurs équipements avec la Soderec, une de ses filiales.

la Soderec
groupe Crédit Mutuel

LA MAÎTRISE D'OUVRAGE AU COEUR DES TERRITOIRES
www.lasoderec.com

Filiale nationale du Crédit Mutuel, la Soderec accompagne les maîtres d'ouvrages publics comme privés pour la réalisation de leurs opérations immobilières, en qualité de maître d'ouvrage délégué ou conducteur d'opérations, mais aussi en tant que maître d'ouvrage pour leur compte dans le cadre de solutions locatives.
La Soderec poursuit le développement de son activité avec de nouvelles opérations qui lui ont été confiées, parmi lesquelles : un hall d'exposition et de congrès à Bordeaux, des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes à Saint-Geniez-d'Olt, Bollène et Rueil-Malmaison, une pépinière d'entreprises à Clermont-Ferrand, un parking souterrain à Brive-la-Gaillarde ou encore la première phase de la reconstruction du CHU de Reims...

L'année 2016 a vu la livraison de diverses opérations : le centre aquatique de Brignais, l'Ehpad de Levier, la pépinière musicale de Cébazat, la gendarmerie d'Altkirch, le lycée Emile Duclaux à Aurillac, une unité de soins de longue durée à Boulogne-Billancourt ou encore une crèche multi-accueil à Ostwald.

(voir également page 71)

3e prêteur à l'habitat

ASSOCIATIONS
ACCOMPAGNER CEUX QUI CRÉENT DU LIEN SOCIAL

Le groupe accompagne les besoins d'un secteur qui joue un rôle fondamental dans le renforcement du lien social et la mise en place de solidarités nouvelles.

490 000
associations et structures à but non lucratif clientes

3,7
milliards d'€ d'encours de crédits

20,9
milliards d'€ d'encours d'épargne

associ@thèque
Partenaire de votre engagement

Le site associ@theque propose, aux associations clientes, des guides pratiques, complets et simples d'accès (Créer son association, le Développement durable, Collecter des ressources, la Responsabilité des dirigeants...) pour bien gérer son association. Il permet également aux associations clientes de faire leur promotion en ligne (mini site web, petites annonces, articles, photos...). Cette promotion est depuis 2015 relayée dans le Village associatif (Mag'associathèque), blog du site sur lequel les internautes peuvent réagir, apporter leur contribution, de partager les articles avec leur communauté.
Largement investi dans les médias sociaux (Facebook, Twitter et Youtube), le site communique également tous les mois via sa newsletter.
Avec plus d'1 million de visiteurs et près de 285 000 pages vues par mois, le Crédit Mutuel est la banque référente des associations.

www.associatheque.fr,
LE SITE DES ASSOCIATIONS

LE RENFORCEMENT DU LIEN SOCIAL EN POINT D'ANCRAGE

Une offre bancaire spécifique ainsi qu'une présence continue auprès des familles et des fédérations associatives aux niveaux local, régional et national contribuent à faire du Crédit Mutuel l'interlocuteur privilégié des associations et expliquent son fort développement auprès de cette clientèle.
L'offre bancaire est complétée par des conseils et un apport d'expertise associative permettant de répondre aux besoins de compétences et d'informations, de sécuriser les projets associatifs, d'aider les dirigeants dans leur prise de responsabilité, mais aussi de faire face aux difficultés rencontrées.
Dans les domaines juridique, fiscal, social, financier, d'organisation, de gouvernance et de gestion au quotidien, des outils sont mis à disposition de toutes les associations, des plus petites, aux plus grandes.

LA BANQUE ENGAGÉE

Enfants, jeunes, personnes âgées, familles, aide à l'insertion, activités sociales, culturelles et sportives : le Crédit Mutuel soutient de nombreux réseaux dans le cadre de conventions pluriannuelles.
Il est, notamment, partenaire de la Fédération Française d'Éducation Physique et de Gymnastique Volontaire (FFEPGV), l'Union Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UNHAJ), l'UNIOPSS et l'ADMR.

LE CRÉDIT MUTUEL AUX CÔTÉS DES ASSOCIATIONS POUR LA JEUNESSE

Le Crédit Mutuel soutient les jeunes qui entreprennent ou s'engagent, notamment dans le cadre associatif, à travers trois partenariats nationaux : Familles Rurales, la Fédération sportive et culturelle de France (FSCF) et le Réseau National des Juniors Associations (RNJA).

Son partenariat avec Familles Rurales est principalement fondé sur l'appel à projets - Trophées J. PASS - à travers lesquels le groupe apporte son soutien financier à des projets d'ordre humanitaire, environnemental, social ou solidaire portés par des jeunes de 12 à 25 ans.

Partenaire des Trophées Jeunes Responsables et Jeunes dirigeants de la FSCF, le Crédit Mutuel valorise ainsi l'initiative des jeunes engagés au sein de la FSCF et leur prise de responsabilité.

Présent aux côtés du Réseau National des Juniors Associations (RNJA) depuis sa création en 1999, le Crédit Mutuel poursuit son engagement auprès de cette structure qui permet aux moins de 18 ans de réaliser leurs projets en découvrant la dynamique associative. Partenaire bancaire privilégié du RNJA, le Crédit Mutuel contribue également au financement des nombreux guides pratiques dédiés aux jeunes.

L'axe jeunesse est également privilégié dans le cadre d'autres partenariats, notamment avec l'UNHAJ et l'UGSEL.

ÊTRE UTILES AUX HABITANTS DE NOS TERRITOIRES

DIDIER FAIVRE
Relations publiques
Crédit Mutuel Océan

AUTREMENT DIT

VIBR'ACTIONS 2.0

Lancé par le Crédit Mutuel Océan, Vibr'actions 2.0 permet aux hommes et aux femmes qui osent et agissent de rester connectés. Ce projet contribue au mieux vivre ensemble dans des domaines d'activité liés à l'économie, au sport, à la culture et au social.
« La vie associative est très riche et nous lui rendons hommage en communiquant sur les actions, petites ou grandes. Nous parlons de « la vraie proximité ».

PREMIÈRES UNIVERSITÉS D'ÉTÉ DU NUMÉRIQUE

Partenaire de HelloAsso, Associathèque s'est joint à cette grande première organisée à Bordeaux en juillet 2016. Premier rendez-vous du genre pour former les associations aux enjeux du numérique et aux outils du web.

PME
PARTENAIRE DE CEUX QUI FONT L'ÉCONOMIE DES TERRITOIRES

CRÉDITS AUX TPE ET PME
+4,15%
en 2016

LE GROUPE **AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES**

Le groupe Crédit Mutuel accompagne sur le terrain tous ceux qui font l'économie régionale : professionnels,TPE et PME. Avec un encours de crédits de plus de 83 milliards d'euros pour les professionnels et les PME, il est la 3e banque des PME.
En 2016, les encours de crédits du groupe Crédit Mutuel pour les TPE et PME indépendantes se sont accrus de 4,15 %.
Pour l'ensemble des entreprises (PME, ETI et grandes entreprises) la progression des encours de crédits est de 4,12 %.

3e banque des PME

LIVRET A/BLEU/LDD
LE GROUPE A LARGEMENT FINANCÉ LES PME

Les livrets A et bleu et les LDD (Livret de développement durable) restent des produits garantissant sécurité et liquidité dans un environnement économique incertain.
L'encours de ces livrets défiscalisés s'inscrit à 54 milliards d'euros fin 2016, portant la part de marché du groupe à 15,1 %.
Les obligations réglementaires de l'utilisation de la ressource non centralisée ont été largement respectées : l'encours des crédits accordés par le groupe aux PME est plus de deux fois supérieur aux ressources décentralisées restées au bilan du groupe (taux d'utilisation de 200 %).

PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES : DES ENTITÉS DÉDIÉES

Les activités de financement à destination **des entreprises du groupe sont assurées par le réseau et à travers des filiales spécialisées : la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM),** filiale du Crédit Mutuel Centre Est Europe ; **Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels,** filiale du groupe Crédit Mutuel Arkéa ; **la Banque Commerciale du Marché Nord Europe (BCMNE),** holding du pôle entreprises du Crédit Mutuel Nord Europe – actionnaire majoritaire de la SA Crédit Professionnel, organisme central du Crédit Professionnel belge.
Le CIC met également en œuvre un dispositif commercial assurant la proximité géographique des chargés d'affaires et une réactivité liée à des circuits de décision courts.

PROFESSIONNELS ET TPE : DES ACCOMPAGNEMENTS SPÉCIFIQUES

Le groupe est un acteur essentiel du financement des professionnels – commerçants, artisans, professions libérales, TPE de services et TPE de la petite industrie – avec près de 680 000 clients et près de 16 % de part de marché. Il joue un rôle de premier plan pour les créateurs d'entreprises, notamment grâce aux partenariats conduits avec Initiative France, France Active, BGE et L'Adie.
L'accroissement de l'activité de garantie s'est poursuivie avec Bpifrance, la Siagi et France Active Garantie.

SOLUTIONS INNOVANTES

lyf pay
AUTREMENT DIT

LE MEILLEUR DE LA E-RELATION ENTRE LE COMMERÇANT ET LE CONSOMMATEUR

Lyf Pay, issu de la fusion de Fivory (groupe Crédit Mutuel-CM11) et Wa (groupe BNPP), offre dans une même application le paiement mobile, des offres et des services sécurisés. Cette solution innovante fonctionne déjà dans les enseignes françaises de Carrefour, d'Auchan et de Total (20 000 magasins en France) ainsi que chez plus de 600 petits commerçants (voir page 88).

CRÉATION D'EMPLOIS ET DE RICHESSES **DES PARTENARIATS EFFICACES**

Le Crédit Mutuel est partenaire de **BGE**, premier réseau indépendant d'aide à la création d'entreprises avec 430 implantations sur l'ensemble du territoire. Il intervient dès l'instant où émergent les idées jusqu'au troisième anniversaire de l'entreprise.
BGE suscite et gère des dispositifs nombreux qui permettent le développement de l'emploi, l'éducation à l'initiative, la création de richesses et de lien social.

MICRO-ENTREPRENEURS : **DES ENGAGEMENTS ÉTENDUS**

En 2016, le groupe a assuré 9,2 % du financement des lignes de crédit accordées par l'Adie aux micro-entrepreneurs. Neuf fédérations du Crédit Mutuel et les 6 banques régionales du CIC ont accordé des lignes de crédit à **l'Adie** pour un montant total de près de 7,5 millions d'euros (contre 5,5 millions d'euros en 2015).

DÉVELOPPEMENT LOCAL ET CRÉATION D'ENTREPRISE : **UNE IMPLICATION TOUT TERRAIN !**

Le groupe est impliqué dans 60 % des plateformes d'initiative locale, d'**Initiative France**.

INSERTION PAR L'ÉCONOMIE : **DES GARANTIES EN FORTE HAUSSE**

Le Crédit Mutuel est présent dans la moitié des comités d'engagement de **France Active**. Il a représenté, en 2016, 26 % du montant des garanties accordées.

ENTREPRISES : CHOISIR L'ACCOMPAGNEMENT

BUSINESS ANGELS

ECO-DEX — SOLUTION AUTOMATISÉE MODULAIRE ET EVOLUTIVE POUR LA DISTRIBUTION NOMINATIVE DE MEDICAMENTS

AVOIR UN PROJET ET LE RÉALISER, LA CONFIANCE EN PLUS !

En 2009, Eco-Dex est créée sous l'impulsion de deux hommes désireux de lutter contre le gaspillage de médicaments.
Leur projet : la réalisation d'un automate de reconditionnement.
En 2011, Eco-Dex ouvre son capital et rencontre Volney Développement.
En 2012, Eco-Dex bascule vers l'industrialisation « *Sans la confiance de Volney Développement et sans la confiance de Michel Fourcade, son directeur, le projet ne serait pas allé plus loin* ».

LOÏC BESSIN,
Dirigeant de la Société Eco-Dex

AFFACTURAGE

LUC DYMARSKI,
Directeur général de la filière affacturage

AUTREMENT DIT

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS LA GESTION DE LEUR POSTE CLIENTS

Avec CM-CIC Factor, Facto France et le rachat de la filière General Electric France, le groupe détient aujourd'hui 25 % de part de marché dans l'affacturage.
La stratégie du groupe Crédit Mutuel, historiquement visionnaire (pionnier dans la bancassurance, place de l'informatique, …) est de poursuivre une politique d'investissement volontariste pour devenir leader de son marché dans la gestion et le financement du poste clients.

NANOMÉDECINE, L'INNOVATION DE RUPTURE

LAURENT LÉVY,
Président du directoire et fondateur de Nanobiotix

AUTREMENT DIT

LA FORCE D'UN ACCOMPAGNEMENT VERTUEUX

Nanobiotix est l'un des pionniers mondiaux de la nanomédecine.
Sa technologie NanoXray vise à améliorer l'efficacité de la radiothérapie. CM-CIC Innovation accompagne le développement de cette innovation de rupture.

CONCOURS TALENTS 2016 : le Crédit Mutuel soutient la création d'entreprise

Créé en 1997 par BGE* pour valoriser les réussites entrepreneuriales, le concours Talents met en valeur l'entrepreneuriat dans toute sa diversité géographique, sociale, économique et humaine. Il confirme surtout que la pérennité des entreprises dépend en grande partie de la qualité de l'accompagnement du créateur.
Près de 1 600 entrepreneurs se sont présentés à l'édition 2016. Seuls 10 étaient récompensés par un prix national dans 10 catégories dont celle de l'artisanat, soutenue par le Crédit Mutuel.

La remise des prix nationaux Talents 2016 s'est déroulée début novembre à Bercy.

La Confédération Nationale du Crédit Mutuel avait doté le « prix de l'artisanat » de 8 000 € et présidait le jury de cette catégorie. Le prix a été décerné à M. Maxime Tanguy, créateur de la société Kervacrêpes à Plonéis dans le Finistère, à l'origine d'un nouveau concept de snacking : une petite galette de sarrasin de la taille d'une chips, distribuée en sachet, et pouvant être tartinée à l'heure de l'apéritif. Une idée judicieuse, qui met en valeur la production locale et trouve déjà son marché dans les épiceries fines de la capitale avant de se trouver prochainement dans les rayons des grandes surfaces.

*(Boutique de Gestion pour Entreprendre, réseau national d'appui aux entrepreneurs)

FINANCEMENT DE L'INNOVATION

ÉMILIE LIDOME,
Directeur général adjoint CM-CIC Innovation

AUTREMENT DIT

PRIORITÉ À LA SOUPLESSE

« Pour les entreprises technologiques, réussir à faire entrer des investisseurs au capital est déterminant.
Toutefois, le timing de leur sortie se révèle encore plus crucial ».

DE L'OXYGÈNE DANS LE BUSINESS PLAN

FRANCK ZAL,
fondateur et PDG d'Hemarina

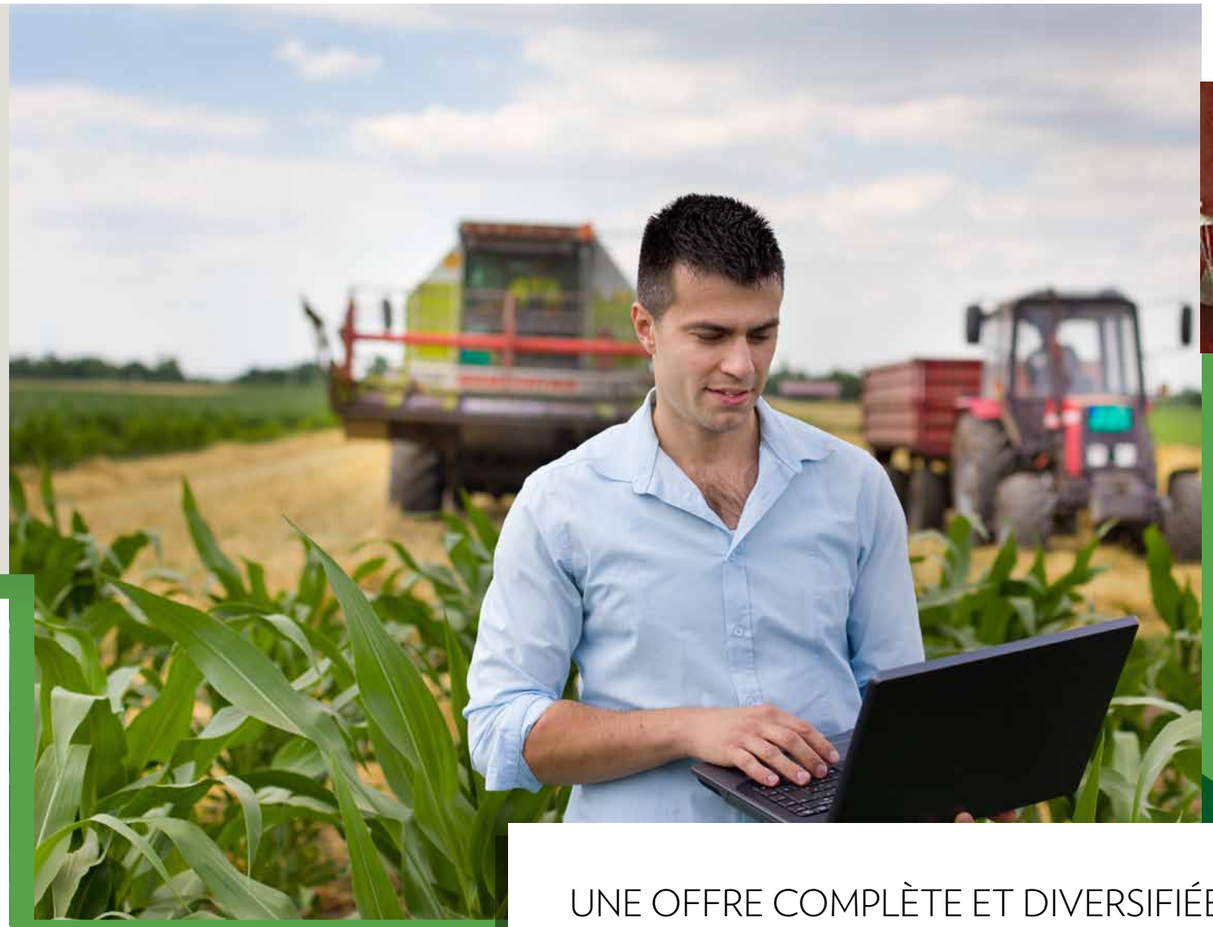
AUTREMENT DIT

LES CLÉS D'UN ACCOMPAGNEMENT RÉUSSI

Créée en 2007, Hemarina est aujourd'hui mondialement connue pour ses transporteurs d'oxygène thérapeutiques universels issus de vers marins. Entré au capital d'Hemarina en 2014, CM-CIC Innovation aide l'entreprise à se structurer et devenir une véritable société thérapeutique industrielle.
« *Les équipes de CM-CIC Innovation nous accompagnent sur de nombreux sujets, qu'il s'agisse de nous conseiller sur notre business plan, ou de nous faire profiter de leur réseau. Point important, notre interlocutrice est elle-même scientifique, ce qui simplifie les choses.* »

LA 2e BANQUE DE L'AGRICULTURE

Avec 16 % des encours de prêts à moyen et long terme, le Crédit Mutuel s'affirme comme la 2e banque de l'agriculture. Face aux profondes mutations en cours, et à des campagnes françaises éprouvées par les crises, le groupe répond présent.



MÉTHANISATION

RÉGIS THOLONIAT
Responsable du marché de l'agriculture au Crédit Mutuel Sud-Est

AUTREMENT DIT

LE CRÉDIT MUTUEL ACCOMPAGNE L'AGRICULTURE DE DEMAIN

Création d'activité, apport de revenus complémentaires stables, gestion des déchets et amélioration des engrais de ferme, le Crédit Mutuel est un partenaire solide du monde agricole.

PARTENAIRE FIDÈLE DU MONDE AGRICOLE

Depuis plus de vingt ans, **le groupe accompagne les exploitants au plus près de leurs besoins, sur tout le territoire français.** Qu'il s'agisse de productions agricoles et viticoles, il est présent à chacune des étapes de la vie de l'exploitation agricole, de l'installation à la transmission.

Avec près de 20 % de ses caisses locales implantées dans des communes de moins de 2 000 habitants et la fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural, (CMAR), structure nationale dédiée qui réunit les élus exploitants agricoles, le Crédit Mutuel est particulièrement à l'écoute des évolutions du secteur agricole, attentif à toutes les formes d'agriculture et à toutes les situations.

Face aux difficultés économiques que rencontrent une partie des exploitants agricoles, le Crédit Mutuel s'engage à rechercher les solutions les plus adaptées à chaque situation et à mobiliser tous les outils et produits permettant de pérenniser l'activité. Il est plus que jamais aux côtés de ses sociétaires et clients qui connaissent la poursuite de fortes évolutions structurelles : érosion continue du nombre d'exploitations (de 350 000 en 2013, elles seront 300 000 en 2020), augmentation de leur taille moyenne, développement du salariat.

Face aux défis de la demande, de la compétitivité, de la volatilité des cours, face aux enjeux de la qualité, de l'environnement, du changement climatique, le groupe continue à s'adapter pour accompagner ses sociétaires dans toute la diversité de leurs approches. Il maintient la proximité d'un réseau augmenté de services connectés, il forme des chargés de clientèle et propose des offres pertinentes en matière de financement, de prévoyance et d'assurances professionnelles.
Beaucoup plus que la 2e banque de l'agriculture, le Crédit Mutuel s'inscrit comme le partenaire fidèle du monde agricole dont il partage, les valeurs : sens du terrain, des responsabilités, du long terme, de l'aléa et du risque, mais aussi un sens de la solidarité.

Agrisalon.com
Votre quotidien d'information agricole

L'ESSENTIEL DE L'INFORMATION AGRICOLE À PORTÉE DE CLICS

Dédié depuis plus de quinze ans aux besoins des agriculteurs, le site Agrisalon.com propose aux exploitants l'essentiel des informations agricoles : météo à la commune, cotations agricoles, informations techniques et économiques.
L'actualité du site peut également être suivie en téléchargeant l'application, en s'abonnant aux newsletters ou sur Twitter.

UNE OFFRE COMPLÈTE ET DIVERSIFIÉE

Les solutions de financement du groupe permettent d'apporter **des réponses rapides et adaptées à la diversité des projets agricoles.** Certains prêts proposent des échéances modulables, permettant d'adapter les remboursements à sa trésorerie. Des formules de financement peuvent également être proposées directement par les concessionnaires pour financer le matériel agricole.

Les exploitants disposent d'une gamme de crédits à court terme pour faire face à des besoins de financement rapides. Ces crédits peuvent être proposés directement par les entreprises de négoce en charge de la commercialisation des productions issues de l'exploitation agricole.
En matière de placements et de gestion de trésorerie, l'offre propose un éventail de produits permettant d'équilibrer les impératifs de disponibilité, de rentabilité et de sécurité d'un patrimoine.
Les solutions d'assurance-vie s'adressent aussi bien aux exploitants qu'à leur conjoint ou aux aides familiaux – personnes de la famille qui aident au travail de l'exploitation mais ne sont pas salariées. Elles permettent de bénéficier, au moment du départ à la retraite, d'un revenu régulier complémentaire.

Pour constituer une épargne professionnelle de précaution, une gamme de produits permet de constituer de façon souple des réserves facilement mobilisables et, éventuellement, de bénéficier des avantages fiscaux liés à la réglementation de la Dotation pour Aléas. Le Crédit Mutuel propose également des solutions pour répondre aux aléas climatiques et économiques des productions. Associées à l'épargne de précaution, les solutions d'assurance récolte offrent une protection pour les cultures de céréales et de vignes sur les aléas climatiques les plus fréquents.
Offre d'accès aux marchés à terme pour les céréales et le lait, Préviris permet de gérer le risque prix par Internet en toute autonomie.

PASSER AU BIO

SOUTENIR LES AGRICULTEURS DANS LEURS PROJETS INNOVANTS

François Pichonneau, jeune agriculteur, a lancé en 2015 le projet de passer au bio l'exploitation familiale qu'il a reprise en 2009.
Le Crédit Mutuel l'a suivi dans son projet. « *…Mon conseiller Crédit Mutuel n'est pas que focalisé sur les comptes, il me connait, il connait la qualité de mon travail.*
Il cherche à comprendre le projet pour pouvoir évaluer au mieux son potentiel.
Le conseiller veut aider les projets à aboutir pour un bénéfice commun… »

"Cultures" Agri
la route de nos savoir-faire

LE CRÉDIT MUTUEL PARTENAIRE DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

Le Crédit Mutuel organise chaque année un concours auprès des étudiants des écoles d'agriculture, dans les enseignements agricoles, leur permettant de mettre en valeur sous forme de vidéos leurs savoir-faire agricoles.
Ce concours est parrainé par l'Académie d'Agriculture de France et soutenu par les principaux réseaux d'enseignement agricole.
Les classes lauréates sont récompensées par des aides au financement de leur voyage d'étude.
Le succès rencontré chaque année par ce concours traduit la confiance et la qualité des relations entre le Crédit Mutuel et ces écoles qui forment les actifs de demain dans les territoires ruraux.

LES FILIALES OPÉRANT EN BANQUE DE DÉTAIL

L'AFFACTURAGE ET LA MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES

CM-CIC Factor est la filiale du groupe Crédit Mutuel-CM11, spécialisée dans la gestion et le financement des postes clients et fournisseurs. Elle intervient dans le financement court terme destiné aux entreprises, en France et à l'international, avec une gamme de solutions d'affacturage et de mobilisation de créances professionnelles notifiées.

En 2016, le PNB brut de cette filiale est ressorti à 124 millions d'euros (+ 7 %), du fait de l'augmentation des commissions de gestion et de la baisse des coûts de refinancement, conséquence de la diminution des taux d'indexation du marché.
La rentabilité globale dégagée s'est établie à 42 millions d'euros (+ 3 %), avec des investissements importants, en particulier dans le domaine informatique. Le résultat net atteint 4,3 millions d'euros (+ 69 %).
Au total, sur le marché de l'affacturage et la mobilisation de créances professionnelles, CM-CIC Factor affiche :

- une croissance de 17 % du volume de créances achetées, à 33,8 milliards d'euros ;
- un chiffre d'affaires à l'export de 3,7 milliards d'euros (+ 49 %) ;
- un encours financé moyen de 3,8 milliards d'euros, (représentant la moyenne annuelle des montants des créances mobilisées et achetées hors réserves et garanties), en hausse de 15 % ;
- près de 11 000 clients actifs.

LE CRÉDIT-BAIL MOBILIER

▶ En 2016, **CM-CIC Bail** (Crédit Mutuel Centre Est Europe), **Bail Actéa** (Crédit Mutuel Nord Europe), **Arkéa Crédit Bail** ainsi que **CM-CIC Leasing Solutions** et **Targobank Leasing** (entités General Electric acquises en 2016) gèrent un encours global de 10,4 milliards d'euros en crédit-bail mobilier, en progression de 38,3 %.

LE CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER

▶ En plus des financements de prêts à moyen et long terme, la clientèle d'entreprise dispose d'outils spécialisés en crédit-bail immobilier : **CM-CIC Lease,** filiale commune du Crédit Mutuel Centre Est Europe et du CIC, **Arkéa Crédit Bail** (Crédit Mutuel Arkéa) et **Nord Europe Lease** (Crédit Mutuel Nord Europe). Les encours gérés par les filiales du groupe progressent de 2,9% à 5,2 milliards d'euros.

LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

▶ Le crédit à la consommation s'exerce à travers l'offre du réseau, complétée par celle des principales entités spécialisées : **Targobank** Allemagne, le groupe **Cofidis** présent en France et dans sept pays européens ainsi que **Financo,** filiale du Crédit Mutuel Arkéa.

La dynamique du crédit à la consommation s'est amplifiée dans les réseaux et les filiales : à 39,9 milliards d'euros, les encours progressent de 6,6 %.

L'IMMOBILIER (Voir également page 60/61)

Le groupe Crédit Mutuel est présent à travers l'ensemble des métiers du secteur : distribution, promotion/marchands de biens/maîtrise d'ouvrage, aménagement foncier et gestion immobilière.

CM-CIC Agence Immobilière, CM-CIC Immobilier (Crédit Mutuel Centre Est Europe), **La Française AM** (Crédit Mutuel Nord Europe) et la **Soderec** sont ses principales filiales.

CM-CIC Immobilier produit des terrains à bâtir et des logements au travers des sociétés CM-CIC Aménagement Foncier, Ataraxia Promotion et CM-CIC Réalisations Immobilières (Sofedim) ; elle distribue via CM-CIC Agence Immobilière (Afedim) des logements neufs et assure la gestion des logements des investisseurs par le biais de CM-CIC Gestion Immobilière ; enfin, elle participe à des tours de table dans des opérations de promotion sous couvert de la société CM-CIC Participations Immobilières.

En matière de distribution immobilière, le volume des ventes réalisées en 2016 par l'ensemble des filiales a atteint 8 804 opérations (+ 34 %).
La Française Global Real Estate Investment Management regroupe les activités immobilières du Groupe La Française et propose une gamme complète de solutions pour les investisseurs institutionnels et les particuliers, en France et à l'international.

La plateforme de La Française Global REIM propose des fonds collectifs (SCPI, OPCI, SCP, Fonds de fonds, GFV…), des fonds à capital fixe, des club-deals, des fonds dédiés.

Poursuivant sa croissance à l'international, La Française,
– a pris une participation majoritaire (80 %) dans La Française Forum Securities (Société de conseil en investissements sur les foncières cotées à l'international axée sur le *long-only*),
– a augmenté sa participation à 85 % dans la plateforme internationale d'immobilier La Française Real Estate Partners International,
– a ouvert un bureau de représentation à Séoul (La Française Real Estate Partners Korea Limited) et continue à déployer une démarche active au Moyen Orient.

Avec des centres de gestion basés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni, La Française Global REIM possède une solide capacité de gestion (Leader de la SCPI, 1re société de gestion immobilière en France*), une importante capacité d'investissement et une indéniable capacité de sourcing.

Deux thématiques porteuses pour La Française trouvent écho avec sa filiale GREIM, l'investissement socialement responsable (l'Immobilier vert, un engagement historique) et le Grand Paris (un enjeu local à l'investissement et international à la levée de fonds).

* En termes de capitalisation au 30/06/2016/ Source IEIF

3 L'ASSURANCE
2e METIER DU GROUPE

L'assurance constitue le 2e métier du groupe, bancassureur majeur en assurance-dommages.
Elle a dégagé 2 047 millions d'euros de produit net bancaire (12 % du total) et 976 millions d'euros de résultat net part du groupe (30 % du total).
L'activité s'exerce à travers le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM), Suravenir et Suravenir Assurances et les Assurances du Crédit Mutuel Nord (ACMN), au bénéfice de plus de 14 millions d'assurés.

Plus de
14
millions d'assurés

Plus de
38
millions de contrats

L'assurance contribue pour
30 %
au résultat net part du groupe

LE MAINTIEN DE L'ACCEPTATION MÉDICALE

PIERRE REICHERT,
Directeur général ACM

AUTREMENT DIT

LES VALEURS MUTUALISTES EN ACTION

Les assurances du Crédit Mutuel (ACM) proposent une vision inédite de l'assurance emprunteur avec le maintien de l'acceptation médicale. Ce dispositif facilite la vie de l'emprunteur assuré au Crédit Mutuel pour un premier prêt lié à sa résidence principale et qui souhaite un nouveau financement.

DES ASSURANCES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DE CHACUN

Les filiales d'assurance ont maintenu un bon niveau d'activité grâce au dynamisme commercial dans le domaine de l'assurance de risques. L'activité en assurance de risques affiche une bonne progression, principalement en assurance de biens (automobile et habitation qui bénéficient de nouvelles offres), mais également en assurance de personnes (santé et prévoyance). Seul le chiffre d'affaires en assurance-vie ressort quant à lui en légère baisse.

Assurances Crédit Mutuel

LA SOLIDITÉ EN PLUS, POUR ABORDER L'AVENIR

Porteur du concept de la bancassurance initié par le Crédit Mutuel il y a 45 ans, le **Groupe des Assurances du Crédit Mutuel** est contrôlé à 52,8 % par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel, à 20,5 % par le CIC et à 26,7 % par des caisses fédérales de Crédit Mutuel. L'offre d'assurances des ACM est commercialisée par 15 fédérations du Crédit Mutuel et toutes les banques régionales du CIC, soit près de 5 000 points de vente. La majeure partie des contrats de la gamme est disponible dans les espaces assurances des sites de banque à distance des réseaux, en totale complémentarité avec le travail des agences.
En 2016 et toutes branches confondues, le portefeuille total des ACM a atteint 28,6 millions de contrats pour 10,3 millions d'assurés. Porté par un niveau d'activité soutenu en assurances de risques, le chiffre d'affaires progresse de 2,3 % à 10,8 milliards d'euros.

Au 31 décembre 2016, les fonds propres du GACM s'élèvent à 9,6 milliards d'euros, en progression de 3,0 % par rapport à 2015. Le GACM continue de bénéficier d'une structure de bilan solide. Cette solidité lui permet d'aborder sereinement l'environnement concurrentiel et le contexte de taux bas qui va continuer à peser sur l'assurance vie et sur les rendements financiers.

www.groupe-assurances-creditmutuel.fr

NEA NORD EUROPE ASSURANCES

LE CLIENT AU CŒUR DE LA CHAÎNE DE VALEUR

Le Crédit Mutuel Nord Europe distribue des solutions d'assurance-vie, de prévoyance et d'assurance dommages proposées par la holding **NEA,** qui rassemble notamment les sociétés ACMN VIE et ACMN IARD en France, Nord Europe Life Luxembourg au Luxembourg et North Europe Life Belgium en Belgique.

En 2016, ACMN Vie a mené plusieurs projets d'envergure tant au niveau des produits que de l'accompagnement des réseaux.
L'année a notamment été consacrée à l'optimisation de la qualité des services, la refonte des modes de gestion des contrats phares, et la commercialisation de nouvelles offres. Pour ACMN Iard, l'année a été stable avec un chiffre d'affaires de 154 millions d'euros et le 2e meilleur résultat de son histoire à 16,4 millions €. Les produits de prévoyance et santé représentent désormais 22 % de la production annuelle.

Le chiffre d'affaires 2016 de NEA s'élève à 1 012 millions d'euros. L'épargne représente 72,5 % du total à 731 millions d'euros, les assurances de personnes avec un total de 158 millions d'euros sont stables et constituent 15,7 % de l'activité, les assurances de biens s'élèvent à 119 millions d'euros (11,8 %).

www.creditmutuel.fr/cmne

SURAVENIR
SURAVENIR ASSURANCES

DES PRESTATIONS ADAPTÉES AUX BESOINS

Filiale d'assurance-vie et de prévoyance du groupe Crédit Mutuel Arkéa, **Suravenir,** est spécialisée dans la conception, la fabrication et la gestion de contrats d'assurance-vie et de prévoyance commercialisés par un grand nombre de partenaires distributeurs : réseaux bancaires, canal Internet, conseillers en gestion de patrimoine indépendants, courtiers et autres grands partenaires.
Fin 2016, la compagnie affiche près de 37 milliards d'euros d'encours gérés en assurance-vie et près de 36 milliards d'euros de capitaux sous risque.
Suravenir Assurances, filiale à 100 % du groupe Crédit Mutuel Arkéa, gère un portefeuille de plus de 2 millions de contrats couvrant une gamme complète de produits d'assurances de biens et de personnes pour le compte de plus de 600 000 clients.
Le chiffre d'affaires s'établit à plus de 300 millions d'euros.

www.suravenir.fr
www.suravenir-assurances.fr

4 LA BANQUE D'INVESTISSEMENT ET LA GESTION D'ACTIFS

SOUTENIR LA CROISSANCE ET L'INVESTISSEMENT DES GRANDES ENTREPRISES

Cette activité a réalisé un produit net bancaire de plus de 1 milliard d'euros pour un résultat net part du groupe de 515 millions d'euros, soit 6,5 % du PNB total et 16 % du résultat net part du groupe.

PNB
1 092
millions d'€

RBE :
709
millions d'€

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE
515
millions d'€

(1) Groupe Crédit Mutuel-CM11
(2) Ces éléments concernent la Trésorerie centrale du groupe Crédit Mutuel-CM11 hors TargoBank Allemagne et Espagne et hors filiales et succursales du CIC à l'étranger.

LES GRANDS COMPTES ET LES MONTAGES STRUCTURÉS

L'année 2016 en France a été marquée par une croissance économique faible et un niveau d'investissement modéré. Dans ce contexte, la stratégie des grands groupes français a été de poursuivre la croissance sur tous les marchés mondiaux.

Des conditions financières favorables

La liquidité sur les marchés est demeurée abondante. Elle conduit la plupart des grandes entreprises à renégocier leurs lignes de crédit à des conditions financières plus favorables et à privilégier les financements obligataires. Ces derniers représentent désormais l'essentiel des ressources longues des grandes entreprises et ont continué à croître en 2016. Dans ce contexte, le groupe[1], dont la solidité a été confirmée par la BCE et les agences de notations, est intervenu dans un nombre accru d'émissions obligataires (Technip, Rexel, Air Liquide, Tereos, Atos, APRR…).

Expertise et savoir-faire

Dans le domaine des moyens de paiement, le groupe*a renforcé son expertise en *cash-management* européen et en acquisition monétique transfrontalière.
Par ailleurs, les grands comptes ont continué à promouvoir auprès de leurs clients, les différents savoir-faire du groupe notamment en ingénierie sociale (fonds obligataires et diversifiés), en crédit-bail mobilier et immobilier…

À l'international, l'action commerciale s'est intensifiée pour accompagner nos grandes entreprises clientes, en s'appuyant sur l'expertise de nos succursales étrangères installées en Asie et sur le continent nord-américain.

Activités de marché-refinancement

En 2016, le groupe a été en mesure de se refinancer dans de bonnes conditions sur les marchés. Le faible niveau des taux d'intérêt ainsi que la présence régulière des investisseurs et leur intérêt marqué pour les émissions du groupe ont constitué un cadre favorable. L'encours total de ressources externes ressort ainsi à 132,8 milliards d'euros fin 2016 (+ 7,2 %).

Des enveloppes de prêts élargies au bénéfice des entreprises

La BEI a fait évoluer en 2016 le cadre de ses enveloppes de prêts pour PME en les élargissant aux ETI (entreprises de taille intermédiaire). Le groupe[2] a ainsi finalisé un nouveau contrat de 500 millions d'euros sous la nouvelle appellation « *prêt pour PME et ETI* » fondé sur un potentiel plus large et un intérêt pérenne pour ce type de concours. Cette situation confortable en matière de liquidité se traduit à fin décembre 2016 par :

- un coussin de liquidités LCR détenu par la Trésorerie centrale de 68 milliards d'euros (contre 58 milliards fin 2015) ;
- un ratio LCR du groupe Crédit Mutuel-CM11 de 140 % ;
- une couverture à hauteur de 159 % des tombées de ressources de marché sur les douze mois à venir par la détention d'actifs liquides et éligibles BCE.

LES SERVICES AUX ENTREPRISES, AUX SOCIÉTÉS DE GESTION ET AUX INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS

À la suite du rapprochement des activités de CM-CIC Securities avec celles du CIC, une nouvelle organisation des activités commerciales de marché a été mise en place, à compter du 1er janvier 2016. Cette direction porte le nom de CM-CIC Market Solutions.
Ces activités apportent des solutions de placement, de couverture, de transaction ou de financement de marché mais aussi de post-marché, tant aux entreprises qu'aux investisseurs institutionnels et aux sociétés de gestion.

CM-CIC Market Solutions est organisé autour des 5 unités suivantes :

- solutions de marché secondaire (solutions d'exécution et vente directe) ;
- solutions de marché primaire (primaire obligataire, primaire action, services aux émetteurs, communication financière) ;
- solutions de placement (EMTN structurés ; fonds Cigogne) ;
- solutions dépositaires (tenue de compte titres, dépositaire d'OPC) ;
- recherche globale (économie-stratégie, recherche actions, recherche crédit).

CM-CIC Market Solutions

- **1 200** clients institutionnels en Europe
- **6 000** clients entreprises
- **100 000** opérations traitées par an par nos clients entreprises
- **130** sociétés de gestion conservées
- **5 Milliards €** pour le programme d'émission EMTN de produits structurés
- **600** valeurs européennes suivies par la recherche

AU CŒUR DES FLUX ÉCONOMIQUES, NOUS SOUTENONS LA COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES. C'EST ÇA, ÊTRE LA BANQUE DE DEMAIN.

PARTENAIRE LONG TERME **DE VOS PROJETS** D'ENTREPRISE

LE CAPITAL-INVESTISSEMENT

CM-CIC Investissement décline une offre complète (capital-risque, capital-développement, capital-transmission et conseil en fusions-acquisitions), intervenant pour des montants de 1 à 100 millions € afin de soutenir les entreprises dans leur développement, tant en France qu'à l'international.
Avec ses filiales (CM-CIC Investissement SCR, CM-CIC Innovation, CM-CIC Capital Privé et CM-CIC Conseil), CM-CIC Investissement compte près de 120 collaborateurs répartis sur six implantations en France : à Paris (siège), Lyon, Nantes, Bordeaux, Lille, Strasbourg et 7 implantations à l'international : Francfort, Zurich, Genève, Londres, Montréal, New York et Boston.

CM-CIC Investissement et ses filiales ont contribué pour 149 millions d'euros au résultat net comptable du CIC (en progression de 17 % par rapport à 2015).
Le Crédit Mutuel intervient également avec des structures dédiées : **Arkéa Capital Investissement, Arkéa Capital Partenaire et Arkéa Capital Gestion, Océan Participations, CM-CIC Participations Immobilières et Siparex Proximité Innovation.**

CM-CIC Investissement

ENTREPRENEURS, CROIRE EN VOUS, C'EST CAPITAL !

FRECHE

UNE RENCONTRE DE TERRAIN

Le groupe Freche est l'un des principaux loueurs indépendants de matériel d'élévation et travaux publics situé dans le Sud de la France...
En 2015, CM-CIC Investissement est entré au capital du groupe Freche afin de lui permettre de franchir une étape importante de son développement. Aujourd'hui, avec un développement soutenu, la poursuite du maillage national et la saisie d'opportunités de croissance externe en France et à l'international, la belle aventure familiale du groupe Freche se poursuit...

INGELIANCE

CROISSANCE EN VUE POUR L'INGÉNIERIE INDUSTRIELLE

Arkéa Capital Investissement, filiale du Crédit Mutuel Arkéa, a fait son entrée au capital du Groupe INGELIANCE et investit 4 millions d'euros pour soutenir les projets de croissance du groupe d'ingénierie industrielle.

ARKÉA CAPITAL MANAGERS

GARDER LE CONTRÔLE DE SON ENTREPRISE

Le Crédit Mutuel Arkéa a complété son dispositif de capital investissement avec le lancement d'un nouveau véhicule d'investissement : Arkéa Capital Managers.
Doté de 200 M€, il permettra à des managers actionnaires de conserver ou de reprendre le contrôle de leur entreprise.

« AU-DELÀ DU PROFESSIONNALISME, C'EST LA VISION RÉSOLUMENT HUMAINE DU MÉTIER, LA PROXIMITÉ AVEC LES CHEFS D'ENTREPRISE ET L' ACCOMPAGNEMENT DANS LA DURÉE QUI CARACTÉRISENT NOTRE APPROCHE. CES RELATIONS SONT FONDÉES SUR LA CONFIANCE RÉCIPROQUE, LA RIGUEUR, LE SENS DES RESPONSABILITÉS ET DE LA PRISE DE RISQUES ET LA VOLONTÉ D'UN PROJET PÉRENNE. »

NOTRE OBJECTIF EST DE SOUTENIR LES ENTREPRISES DE NOS TERRITOIRES

UN GROUPE FACILITATEUR DE PROJETS

Océan Participations

ARIÈS ALLIANCE

ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE POUR UNE ENTREPRISE À DIMENSION FAMILIALE DE HAUT VOL

« Grâce à un accompagnement sur mesure de CM-CIC Investissement, Ariès Alliance, spécialiste mondial en formage des métaux aéronautiques, a su adapter son business model pour être aujourd'hui le partenaire privilégié d'Airbus, de Boeing, de Rolls Royce et de bien d'autres. »

ÉRIC GUYON,
Président du groupe Ariès Alliance

LA GESTION D'ACTIFS ET LA BANQUE PRIVÉE
PRÉPARER L'AVENIR, SAISIR LES OPPORTUNITÉS

CM-CIC Asset Management

5e société de gestion de la place

PNB
769
millions d'€

RBE :
210
millions d'€

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE
141
millions d'€

LA GESTION D'ACTIFS
DES PRODUITS FINANCIERS INNOVANTS

La gestion d'actifs financiers regroupe la gestion collective, l'épargne salariale, la conservation et l'activité dépositaire dès lors qu'elles s'adressent à une clientèle distincte du réseau.
Elle s'exerce à travers **CM-CIC Asset Management,** centre de métier de gestion collective qui met à la disposition des réseaux Crédit Mutuel et CIC une gamme de produits financiers large et innovante, **Federal Finance,** filiale du Crédit Mutuel Arkéa, **La Française des Placements,** filiale du Crédit Mutuel Nord Europe ; **Banque de Luxembourg,** et la **Banque Transatlantique.**

CM-CIC Épargne Salariale et Federal Finance, filiales spécialisées en épargne salariale, proposent des dispositifs variés à l'ensemble des entreprises et particulièrement aux plus petites d'entre elles (moins de 10 salariés). Ces filiales sont régulièrement récompensées pour la régularité de leurs performances et la qualité de leurs contrats.

LA BANQUE PRIVÉE
DES SERVICES À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

Le groupe propose au travers de son réseau et de ses filiales spécialisées en France, au Luxembourg et en Suisse, une offre étendue de conseil et de gestion patrimoniale aux clients aisés et fortunés détenant des avoirs financiers supérieurs à 1 million €.
CIC Banque Private Banking recouvre partout dans le monde l'ensemble des métiers de la banque privée du groupe, notamment en Europe (Luxembourg, Suisse, Belgique) et en Asie (Singapour, Hong Kong) et propose à plus de 180 000 clients une offre large de services à haute valeur ajoutée.
En France, l'activité est déployée à travers **CIC Banque Privée,** filière métier intégrée au réseau CIC qui s'adresse prioritairement aux dirigeants d'entreprises, et **CIC Banque Transatlantique** dont les services sur mesure dédiés notamment à la clientèle des Français à l'étranger intègrent aussi une offre de banque privée et de *stock-options*. L'activité s'exerce également via **Nord Europe Private Bank SA** pour le Crédit Mutuel Nord Europe.
Protection des avoirs clients et développement aux côtés des réseaux, avec une priorité donnée au moyen long terme, sont les principaux objectifs de *l'asset manager* du groupe Crédit Mutuel pour 2017.

DES PERFORMANCES RECONNUES
Parmi les principales distinctions :

LA GAMME DES FONDS CM-CIC RÉCOMPENSÉE
→ **Corbeille d'Or – Mieux Vivre Votre Argent**
Performances arrêtées au 30 juin 2016
3e place ex-aequo récompensant la gamme des fonds du groupe Crédit Mutuel-CM11 et le CIC sur 1 an
(Source Morningstar)

LA GAMME DIVERSIFIEE RÉCOMPENSÉE
→ **Trophée d'Or – Le Revenu**
Performances arrêtées au 31 mars 2016
Meilleure gamme de fonds diversifiés sur trois ans
(Source Morningstar)

→ **Corbeille Mieux Vivre Votre Argent**
Performances arrêtées au 30 juin 2016
Meilleure gamme de fonds diversifiés sur 5 ans
(source Six Financial Information France)

LES FONDS OBLIGATAIRES RECOMPENSÉS
→ **Trophée d'Or – Le Revenu**
Performances arrêtées au 31 mars 2016
Unio Obli Long Terme : meilleur fonds d'obligations en euros sur dix ans
(Source Morningstar)

LES FONDS ACTIONS RÉCOMPENSÉS
→ **Labels- Mieux Vivre Votre Argent**
Performances sur 5 ans au 31 décembre 2015
(Source Six Financial Information France)

→ **CM-CIC Dynamique International :** catégorie Diversifiés dynamiques pour la 2e année consécutive
→ **CM-CIC Europe Growth :** catégorie Actions Europe-Général pour la 2e année consécutive
→ **CM-CIC Entrepreneurs :** catégorie Actions France petites et moyennes capitalisations pour la 2e année consécutive

Federal Finance obtient le label ISR pour son fonds Federal Actions Ethiques, investi dans des actions de petites et moyennes capitalisations françaises choisies selon leur engagement et leurs pratiques en matière de développement durable.

CONSERVATION DE TITRES
UN CENTRE D'EXPERTISE DÉDIÉ

Le GIE **CM-CIC Titres** est le centre d'expertise du groupe CM-CIC pour les métiers de la conservation et du règlement-Livraison des Titres et de la centralisation des OPC. Il a pour mission de faciliter, développer et améliorer l'activité économique des membres dans le domaine de la conservation des instruments financiers.
Ses compétences s'exercent tant dans le domaine du traitement des flux (Bourses France et étrangères, OPC, transferts), des opérations sur titres (coupons, OST) que dans les métiers du règlement-livraison et de la conservation. Avec plus de 300 milliards de conservation de titres, l'activité Titres du groupe Crédit Mutuel prendra, fin 2017, une nouvelle dimension européenne en accueillant le marché domestique allemand et la préparation du marché belge. Elle intègre toutes les spécificités fiscales et réglementaires de chaque marché.

Filiale du Crédit Mutuel Arkéa, présent en France et en Belgique, **ProCapital Securities Services** est un prestataire de services titres à destination des établissements financiers qui recherchent une offre modulable, de la tenue de compte et l'exécution des ordres de leurs clients jusqu'à la réalisation de sites Internet transactionnels. L'offre du Crédit Mutuel Arkéa s'est élargie avec **Arkéa Banking Services,** filiale de prestations bancaires en marque blanche, destinée à une clientèle de sociétés de gestion, de compagnies d'assurances, de prestataires de services de paiement, d'acteurs de la distribution…

LA FRANÇAISE

Un gérant de convictions

Groupe de gestion d'actifs multi spécialiste filiale du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, La Française est un gérant de convictions et un acteur responsable, qui affirme ses valeurs au travers de sa politique RSE et son offre d'Investissement Socialement Responsable.
La Française est organisée autour de quatre piliers métiers qui couvrent quatre expertises : valeurs mobilières, immobilier, solutions d'investissement et financement direct de l'économie.
Portée par les dynamiques de l'immobilier, des gestions de performance absolue et de l'activité de solutions d'investissement, La Française a atteint en 2016 son plus haut historique en terme de collecte avec 6 milliards d'euros dont près du quart à l'international, auprès d'une clientèle diversifiée (institutionnels, réseaux bancaires, plateformes, prescripteurs, clientèle privée…) et à travers ses diverses implantations à Paris, Francfort, Genève, Greenwich (CT, USA), Hong Kong, Londres, Luxembourg, Madrid, Milan, Séoul et Singapour.
Fin 2016, son niveau d'encours total est proche de 60 milliards d'euros (+ 14 % en un an).

CM-CIC *TITRES*, DES OPÉRATIONS D'ENVERGURE : OPE ALCATEL LUCENT/NOKIA, OPRA ALSTOM, PDA TOTAL ET SNI AIR LIQUIDE…

INNOVATION

NOTRE RESPONSABILITÉ : LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'HUMAIN

Crédit Mutuel

NOTRE RESPONSABILITÉ : LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE L'HUMAIN

À l'heure d'une autonomisation croissante des clients, l'expertise technologique au service de la clientèle est plus que jamais au cœur de la stratégie de développement du groupe.
De nouveaux services innovants et sécurisés viennent régulièrement enrichir l'offre, pour un service toujours plus performant, qui associe efficacité et proximité.
En proposant le meilleur des technologies dans ses applications bancaires, le groupe apporte des réponses adaptées aux nouveaux comportements de ses clientèles, en matière bancaire comme dans le domaine des objets connectés.

1 TOUS LES CANAUX DE LA BANQUE À DISTANCE POUR PLUS D'EFFICACITÉ ET DE RÉACTIVITÉ

Banque de toutes les proximités, le groupe propose à ses sociétaires et clients, en complément de son réseau physique, tous les canaux de la banque à distance. Avec plus d'un milliard d'utilisations, ces nouveaux outils confirment leur adéquation aux besoins de la clientèle. Points de vente, Internet, banque mobile sur smartphones et tablettes, réseaux sociaux : physique ou à distance, la proximité avec les sociétaires-clients se développe dans une relation multi et omnicanal où l'écoute, le conseil et la réactivité sont renforcés.

AU SERVICE DE NOS CLIENTS

DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS

Points de vente, Internet fixe ou mobile sur smartphones et tablettes, téléphone, e-mail sécurisés, services monétiques, réseaux sociaux…, quel que soit le point d'entrée, un ensemble de nouvelles fonctionnalités révolutionne et facilite l'accès aux produits et services.
Ainsi, les clients pourront souscrire à distance l'essentiel des produits du groupe. Ils peuvent signer électroniquement et à distance un crédit à la consommation, retrouver l'ensemble de leurs comptes, y compris ceux détenus à la concurrence, capturer des justificatifs sur smartphone, consulter leurs relevés et contrats en ligne…À tout moment, dans le cadre d'une relation choisie, enrichie et sécurisée.

AU SERVICE D'UNE RELATION PERSONNALISÉE AVEC SON CONSEILLER

Le conseiller est informé de l'activité à distance de ses clients, il peut suggérer des contacts pertinents en lien avec leur activité, placer des documents liés aux transactions dans le dossier électronique du client.
La digitalisation des métiers lui ouvre de nouvelles opportunités professionnelles.

POUR UN ÉCOSYTEME PLUS FLUIDE ET SÉCURISÉ

En multipliant les possibilités d'accès à son offre de produits et services, le Crédit Mutuel offre à ses clients une proximité permanente et fluide, performante et sécurisée. Il agit au quotidien pour protéger les données de ses clients. Initiateur de son univers de services bancaires, les clients du Crédit Mutuel légitiment leurs choix par la qualité et la sécurité que nous savons apporter à leurs transactions.

LA MOBILITÉ : la vraie révolution !

7,4 MILLIARDS
d'abonnements mobiles souscrits dans le monde à fin 2016
Sources : International Telecommunication Union

99,7 %
de taux de pénétration soit quasiment la totalité de la population mondiale

2 LA MOBILITÉ POUR TOUS !

REFONTE BANCASSURANCE À DISTANCE :

APRÈS LES TABLETTES, LE WEB

L'année 2016 a été marquée par la généralisation du volet Web du projet global de refonte de l'ensemble des accès à distance du groupe Crédit Mutuel.

Ce nouveau site Web a été organisé autour de quatre thématiques majeures :

- espace communication avec le conseiller ou chargé de clientèle ;
- espace dédié à la caisse ou à l'agence ;
- espace conseil ;
- espace transactionnel.

Gestion de Budget et agrégation de comptes

Après la gestion de budget apparue sur les mobiles fin 2015, le groupe a étendu en 2016 le service au Web. Il est désormais possible pour les clients de plusieurs fédérations de Crédit Mutuel ou de banques du CIC d'« agréger » leurs comptes dans la gestion de leur budget, c'est-à-dire d'avoir une vision consolidée de tous leurs comptes.

Ce service a été lancé pour les salariés du Crédit Mutuel en décembre 2016 et pour les salariés du CIC en mars 2017. Il est désormais proposé à l'ensemble des clients.

Des extensions à d'autres banques ou à d'autres services complémentaires seront proposées dans le courant de l'année.

La plate-forme digitale

C'est la partie invisible des transformations technologiques en cours. Alors qu'il y a quelques années, le groupe développait uniquement des sites Web ou des Apps pour smartphones ; il a pris le virage qui lui permettra demain de proposer « la banque sous forme de services ».

Les API (Application Program Interface) normalisées et les technologies de sécurisation et d'architecture techniques associées lui permettront d'intégrer ses services dans ceux de ses partenaires.

L'ATOUT DU NUMÉRIQUE

▶ Le groupe dispose d'une gestion électronique de documents totalement intégrée aux processus opérationnels des caisses du Crédit Mutuel, des agences du CIC et des *back-offices* métiers : 2,3 milliards de documents sont actuellement accessibles en temps réel, dont près de 461 millions produits en 2016 (+ 25 % sur un an). Les extraits et les relevés numériques consultables sur Internet ont progressivement remplacé le papier.

LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE POUR DES MULTIPLES USAGES ET SUR TOUS LES CANAUX

▶ Plus de 15 000 tablettes ont été déployées dans les caisses et agences. Les conseillers particuliers peuvent ainsi proposer à leurs clients de signer électroniquement leurs contrats, signature à distance, e-promesses... sur des tablettes sécurisées.

CRÉDIT MUTUEL

1 588* millions

de connections à distance en 2016

**Dont chiffre estimé pour 3 fédérations de Crédit Mutuel.*

3 LA SÉCURITÉ, BASE DE LA RELATION DE CONFIANCE

La sécurité des services à distance est depuis l'origine au centre de toutes les attentions du groupe. L'objectif est de fournir des outils de sécurité en adéquation avec le risque aux clients particuliers et entreprises. Le groupe vise ainsi à fournir une palette de solutions offrant à la fois une sécurité adaptée à l'enjeu et la plus grande simplicité de mise en œuvre pour les sociétaires-clients.

L'année 2016 a été marquée dans ce domaine par la généralisation de deux solutions qui permettent un niveau de sécurité inédit :

- la communication cryptée de bout en bout entre la carte bancaire et le serveur web du groupe (Solution SafeTrans). Cette solution sera généralisée avant la fin 2017 ;
- la seconde est fondée sur un développement totalement internalisé intégré dans les applications du groupe pour smartphones. Appelée « confirmation mobile », elle permet une sécurisation supérieure et plus fluide que l'envoi d'un code envoyé par SMS ou appel sortant.

4 L'INNOVATION EN TÊTE ...

LE WIFI pour chacun

Le déploiement en cours de points d'accès de connexion sans fil (technologie WIFI) dans les caisses de Crédit Mutuel et les agences du CIC vise un triple objectif. Il permet de connecter les tablettes, notamment utilisées pour la signature électronique, au réseau d'entreprise de façon sécurisée. Il met à la disposition des sociétaires-clients un accès de type invité lors de leur passage au sein de la caisse ou de l'agence via un portail personnalisé aux couleurs du Crédit Mutuel ou du CIC. Enfin, il facilite la mobilité des salariés au sein de la caisse ou de l'agence tout en maintenant l'accès au système d'information.
Le déploiement de ce service, initié en 2015, s'est poursuivi à un rythme soutenu et selon des processus industriels, tout au long de l'année 2016.
Au sein des sièges, le wifi vient compléter les possibilités de connexion existantes (connexions filaires) dans les salles de réunion.

MONIWAN

XAVIER LÉPINE,
Président du groupe La Française

AUTREMENT DIT

LA FRANCAISE INVENTE LES SCPI 100 % DIGITALES

Dédiées aux particuliers, Moniwan est une plateforme qui démocratise l'investissement en immobilier collectif. L'objectif est de donner à tous la capacité de comprendre ce type de placement, pour agir et prendre en main ses décisions en matière d'épargne.

STARTUP

LE 1er FONDS DÉDIÉ AU HARDWARE EN EUROPE

Le Crédit Mutuel Arkéa participe aux côtés de Bpifrance au financement du premier fonds institutionnel du Hardware Club.
Hardware Club accompagne une nouvelle génération de *startups* développant des objets connectés et rassemble désormais plus de 260 sociétés membres dans 30 pays.

EURO-INFORMATION/IBM
innover ensemble, c'est mieux !

AUTREMENT DIT

UN PARTENARIAT GAGNANT-GAGNANT

À l'heure de l'Internet des objets et de l'autonomisation croissante des clients, l'innovation, l'anticipation et le développement s'inscrivent au cœur de l'alliance stratégique conclue début 2017 par Euro-Information, qui pilote le système d'information et les filiales technologiques de 15 fédérations de Crédit Mutuel, des banques du CIC et de leurs filiales, et IBM France. Ces deux partenaires s'associent dans le domaine de l'installation, la maintenance et le support des systèmes informatiques, monétiques, automates bancaires et des objets connectés.
Ce partenariat comporte plusieurs volets de collaboration et de développement d'innovations alignées avec la stratégie de chacune des entreprises.
Ainsi, IBM France et Euro-Information concevront ensemble des offres innovantes pour développer rapidement de nouvelles opportunités, tout en renforçant leurs liens commerciaux.
Ce partenariat ouvre à Euro-Information, qui apporte son expérience du service, de la maintenance et de la sécurité dans les domaines informatiques, du digital et de la monétique, de nouvelles opportunités stratégiques dans l'univers des services et des objets connectés.

EPS N°1 EN FRANCE

AUJOURD'HUI LA TÉLÉSURVEILLANCE, DEMAIN LA MAISON CONNECTÉE

La télésurveillance est une autre activité permettant au groupe de se démarquer. Filiale du groupe, EPS est n°1 de la télésurveillance en France avec 420 000 clients et 31 % du marché des particuliers. EPS commercialise ses offres dans les réseaux Crédit Mutuel et CIC, sous les marques Crédit Mutuel Protection Vol et Protection Vol CIC, en direct sur le Web sous sa marque EPS ou via sa nouvelle marque grand public Homiris et auprès de partenaires externes. Au-delà de la sécurité, cœur de métier d'EPS et socle de la maison connectée, le groupe proposera demain à ses clients et sociétaires de nouveaux services autour des risques domestiques (détection de fuites d'eau), de la vidéo, du pilotage du chauffage ou de tout autre objet connecté.

Monetico

CHEF DE FILE MONDIAL EN MONÉTIQUE

Le groupe Crédit Mutuel et le Mouvement Desjardins, premier groupe financier coopératif du Canada, ont mis à profit l'expertise technologique des deux institutions pour créer en 2013 Monetico International (MI), une marque puissante dans le domaine de l'acquisition monétique. Positionné parmi les 14 plus grandes organisations dans ce secteur, Monetico est au service de 400 000 commerçants et traite 3,3 milliards de transactions par an.

Monetico propose à sa clientèle de grandes entreprises et de commerçants indépendants une gamme complète de solutions de paiement innovantes.

Basées sur les standards technologiques et réglementaires internationaux, ces solutions sont adaptées à tous les profils de besoins : solutions de paiement aux points de vente, par Internet ou mobiles, simplification de la gestion des encaissements, optimisation des flux financiers.

L'activité se développe notamment avec les offres Monetico TPE, terminaux de paiement transfrontières ; Monetico Resto, solution dématérialisée de titres restaurant et Monetico Mobile, solution simple, légère et sécurisée à destination des professionnels, leur permettant d'accepter le paiement par carte bancaire partout où il y a du réseau de téléphonie mobile.

MONÉTIQUE
2e place
en France

5 MONÉTIQUE ET FLUX : EXPERTISE ET INNOVATION

Avec 19,0 % du marché global, le groupe conforte sa 1re place pour les paiements effectués en France chez les commerçants affiliés avec 23,0 % de part de marché.
La complémentarité et la compétitivité de l'offre assurent une présence sur tous les créneaux de ce marché : les grands noms de la distribution intégrée, les réseaux de franchisés, les commerçants indépendants.
Afin de proposer une offre toujours plus complète à nos commerçants, le groupe Crédit Mutuel-CM11 a terminé le déploiement de l'acceptation des cartes American Express, UnionPay International et Discover/Diner's sur ses terminaux et automates bancaires. Pour finaliser cette offre, il est désormais en mesure d'accepter les cartes JCB (émetteur japonais) depuis mi-2016.

Le groupe est au 2e rang pour les cartes interbancaires avec plus de 9,9 millions de cartes actives et n°1 pour la carte d'achat dans le secteur public local. Les filiales belges et allemandes totalisent quant à elles près de 2 millions de cartes interbancaires actives. Le groupe est à la pointe de la technologie dans les paiements sans contact par cartes et téléphones mobiles.

Le groupe gère un important réseau d'automates bancaires en France et à l'étranger :
- près de 12 000 machines dont près de 8 500 automates de retrait (DAB-GAB). Le déploiement progressif d'automates équipés d'un écran tactile permet aujourd'hui d'atteindre une volumétrie conséquente ;
- 5 992 automates, soit 50 % du parc géré.

LYF PAY, une ambition à la hauteur des nouveaux enjeux du paiement mobile

Annoncée en octobre 2016, la fusion de Fivory et Wa! - les deux portefeuilles soutenus d'une part par le Crédit Mutuel, Auchan, MasterCard, Oney et Total, par BNP Paribas et Carrefour d'autre part – promettait une solution innovante et unique, répondant aux besoins des commerçants et consommateurs dans leur quotidien. C'est chose faite : l'application est disponible pour tous les smartphones depuis mai 2017.

Avec des utilisateurs de plus en plus nomades et connectés, le développement de nouvelles expériences d'achat, la maîtrise de la relation client et le contrôle des données qui en découlent constituent un enjeu majeur pour les enseignes comme pour les banques. Face à ces nouveaux challenges, Lyf Pay représente une démarche unique en Europe. Elle fédère au sein d'une gouvernance forte les acteurs leaders dans leur domaine. Objectif : mener à bien ce nouveau type de solution, à la croisée des mondes du paiement et du commerce.

Simplifier le quotidien des utilisateurs

Lyf Pay propose une application innovante de paiement mobile, multi-services et sécurisée, au service de la relation client. Développée avec les commerçants et pensée pour les consommateurs, l'application Lyf Pay couvre un champ d'action extrêmement étendu : paiement en magasin (du petit commerçant à la grande distribution), achat sur le Net, paiement de personne à personne ou même don à une association. Intégrant cartes de paiement, cartes de fidélité, coupons, elle nourrit une véritable proximité avec les consommateurs qu'elle accompagne, leur proposant l'actualité de leurs magasins favoris, des offres dont ils peuvent bénéficier et des informations relatives à leurs dépenses.
Non propriétaire, l'application peut être installée sur tout type de smartphone. Tout en s'appuyant sur le savoir-faire des banques qui assurent la sécurité des transactions, elle est le fruit d'un important travail sur l'ergonomie et la fluidité des parcours utilisateurs : une réponse simple aux enjeux de dématérialisation du portefeuille.
Les développements, la maintenance et la production de la plateforme Lyf Pay restent assurés par Euro-Information.

Une solution prometteuse

Avec l'adhésion et le support de plusieurs distributeurs, dont Auchan Retail France et Total, de nombreux commerçants indépendants et partenaires notamment dans les domaines de l'évènementiel et de l'associatif (culturel, sportif, caritatif, étudiant, …) ainsi que celui de la vente directe, Lyf Pay est une solution éprouvée.
Lancée le 18 mai 2016 avec un déploiement national, Lyf Pay va rapidement proposer toujours plus de points de vente et de services acceptant l'application. Celle-ci va également s'enrichir de nouvelles fonctionnalités pour mieux répondre à la multiplication des usages.
L'offre est consultable sur www.lyf.eu

*Groupe Crédit Mutuel-CM11, CMNE, CMMABN, CMO et CMAG.

www.creditmutuel.com

Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.

Photos : Crédit Mutuel - Thinkstock - Getty Images - Sophie Dupressoir

Crédit Mutuel